



REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

XXXIV CURSO SUPERIOR DE SEGURIDAD NACIONAL Y DESARROLLO

TÍTULO DE LA TESIS

INCIDENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) EN EL FOMENTO DE CONDICIONES PARA LA GOBERNABILIDAD Y PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PORTAL WEB PARA EL MINISTERIO DE GOBIERNO

*Tesis presentada como requisito para optar al Título de Máster
en Seguridad y Desarrollo con mención en Gestión Pública y
Gerencia Empresarial*

*Autor: Ing. Javier Sangucho
Asesora: Ing. Nancy Guzmán
Ing. Javier*

Quito, 15 de octubre del 2007

DEDICATORIA

A mi hijo Ronny Matías, quien es la razón de mi vida, fuente de alegría, regocijo e inspiración, por ser la columna fundamental de mí ser, principio y el fin de mi existencia.

A mi esposa Nelly, la persona que amo, por su comprensión y apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida, en especial hoy en la consecución de este crucial objetivo.

A la memoria de mi Madre Laura, quien supo brindarme amor, comprensión y apoyo incondicional en las buenas y en las malas, ejemplo de esfuerzo y responsabilidad, fuente inmortal de amor y fortaleza.

A mi Padre José, por ser la guía y el ejemplo necesario para lograr esta meta, la mano amiga y el modelo de un hombre noble y responsable.

Ricardo Javier Sangucho Jaya

AGRADECIMIENTO

A Dios, por las bendiciones y las fuerzas que me ha dado para vencer los obstáculos durante toda mi vida.

A mis padres, José y Laura, por ponerme en este mundo y guiarme por el camino del bien y la verdad.

A mis hermanos Mayra y Andrés, por su amor, apoyo incondicional y con esperanza en su futuro.

A los abnegados docentes del Instituto de Altos Estudios Nacionales, por los principios y conocimientos impartidos.

A la Ing. Nancy Guzmán, quien con su acertada dirección hizo posible la culminación de esta propuesta.

Al Ministerio de Gobierno, por la oportunidad brindada y el privilegio de cursar la presente maestría.

Al Instituto de Altos Estudios Nacionales magna institución que me abrió las puertas y me dio la oportunidad de formarme.

Ricardo Javier Sangucho Jaya

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CONTENIDO	iv
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPÍTULO I	 3
LA GOBERNABILIDAD EN EL ECUADOR	3
1.1. GOBERNABILIDAD	3
1.2. GOBIERNO RESPONSABLE	5
1.3. GOBERNABILIDAD LOCAL Y REGIONAL	7
1.4. GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	8
1.5. DEMOCRACIA REPRESENTATIVA Y PARTICIPATIVA	10
1.6. PERCEPCIÓN DE LA GOBERNABILIDAD EN EL ECUADOR.....	11
 CAPÍTULO II	 14
LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO.....	14
2.1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.....	15
2.1.1. Reseña Histórica.....	15
2.1.2. Conceptualización.....	17
2.1.3. Beneficios y Ventajas de las TIC.....	19
2.2. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO.....	20
2.3. USO DE LAS TIC EN EL SECTOR PÚBLICO EN EL ECUADOR....	24
2.4. MARCO LEGAL A NIVEL NACIONAL	27
2.4.1. La Agenda Nacional de Conectividad y la Comisión Nacional de Conectividad	27
2.4.2. El Consejo Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador	30
2.4.3. Ley Orgánica y Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	31
2.4.4. Ley y Reglamento de Comercio Electrónico	32

2.4.5.	La Protección de Datos Personales y la Privacidad	33
2.4.6.	La Firma Electrónica	35
CAPÍTULO III		37
LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN EL FOMENTO DE CONDICIONES PARA LA GOBERNABILIDAD		37
3. 1.	GOBIERNO ELECTRÓNICO	37
3.1.1.	Ámbitos de Relacionamiento.....	39
3.1.2.	Tipología de Relacionamientos	40
3.1.3.	Tipología de Servicios.....	41
3.1.4.	Principios Rectores	42
3.1.5.	Fases del Gobierno Electrónico	45
3.1.6.	Beneficios	47
3. 2.	GOBIERNO EN LÍNEA.....	48
3. 3.	GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA	49
3. 4.	LA CIBERDEMOCRACIA.....	51
3. 5.	ANÁLISIS DE LA RELACIÓN GOBERNABILIDAD Y TIC'S.....	51
3.5.1.	El papel de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Gobernabilidad	52
3.5.2.	Estrategia Digital el caso de Chile	59
3.5.3.	Situación de Gobierno en Línea en el Ecuador	62
CAPÍTULO IV		70
PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PORTAL WEB PARA EL MINISTERIO DE GOBIERNO QUE CUMPLA CON LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		70
4. 1.	ANTECEDENTES	70
4. 2.	OBJETIVOS.....	72
4. 2.1.	Objetivos Generales.....	72
4. 2.2.	Objetivos Específicos.....	73
4. 3.	JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS	74
4. 4.	AUDIENCIA A LA QUE VA DIRIGIDO	76
4. 5.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	77
4. 5.1.	Generador de Contenidos	78

4. 5.2.	Tecnología Web	79
4. 5.3.	Estructura Modular	79
4. 5.4.	Diseño Gráfico	80
4. 5.5.	Requerimientos Funcionales	81
4. 5.6.	Otros Detalles Técnicos	81
4. 6.	ESQUEMA DE CONFIGURACIÓN EN LA RED.....	83
4. 6.1.	Esquema del Ambiente de Prueba	83
4. 6.2.	Esquema del Ambiente de Publicación	83
4. 7.	CONTENIDOS DEL PORTAL WEB	84
4. 7.1.	Acerca de la Institución	84
4. 7.2.	Información Pública.....	85
4. 7.3.	Noticias de la Institución.....	88
4. 7.4.	Temas Específicos e Información de Interés.....	88
4. 8.	ESTRUCTURA DEL PORTAL WEB.....	91
4. 8.1.	Secciones del Portal Web	91
4. 8.2.	Sistemas a Implementar.....	94
4. 8.3.	Árbol de Contenidos.....	98
4. 8.4.	Sistemas de Navegación.....	99
4. 9.	DISEÑO GRÁFICO	100
4.9.1.	Diseño de las Estructuras de Páginas.....	100
4.9.2.	Diseño Web y Estándares.....	102
4.9.3.	Diseño de la Experiencia del Usuario.....	103
4. 10.	PRUEBAS DE SISTEMAS E INTERFACES	106
4. 11.	PROPUESTA PARA TRÁMITES EN LÍNEA	107
4. 12.	ESQUEMA DE MANEJO Y ADMINISTRACIÓN.....	112
4. 13.	COSTOS.....	120
4. 14.	CRONOGRAMA	121
4. 15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	125
4. 15.1.	Conclusiones.....	125
4. 15.2.	Recomendaciones.....	126
CAPÍTULO V		130
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		130



PDF

Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

5. 1.	CONCLUSIONES	130
5. 2.	RECOMENDACIONES	132
BIBLIOGRAFÌA.....		134
ANEXO Í AÎ		139
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....		155

LISTA DE CUADROS

Cuadro No. 1 Beneficios del Gobierno Electrónico	47
Cuadro No. 2 Ejemplos de Iniciativas del Gobierno Electrónico	48
Cuadro No. 3 E-government readiness index 2005: Top 25 countries	60
Cuadro No. 4 E-government readiness rankings: South and Central America ...	65
Cuadro No. 5 Responsables de las Secciones	114
Cuadro No. 6 Responsables de la Información Pública	115
Cuadro No. 7 Responsables de los Temas Específicos	116
Cuadro No. 8 Responsables de los Sistemas a Implementar	117
Cuadro No. 9 Propuesta Económica	120
Cuadro No. 10 Cronograma de Trabajo	124

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Árbol de Contenidos.....	98
Gráfico No. 2 Actual Sitio Web del Ministerio de Gobierno	104
Gráfico No. 3 Propuesta Gráfica Preliminar	105
Gráfico No. 4 Proceso de Desarrollo del Portal Web.....	123

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), están revolucionando todas las áreas del conocimiento y actividad de los seres humanos, junto a los cambios globales en los ámbitos sociocultural, político y económico, estas están reconfigurando el comportamiento de la humanidad, así la democracia y los conceptos de política pública evolucionan y adoptan nuevas formas.

Los mecanismos tradicionales de representatividad política de los ciudadanos empiezan a ser cuestionados y surgen alternativas de legítima auto representación que aprovechan la tecnología, para permitir la manifestación de la voluntad del individuo en cualquier momento y desde cualquier sitio.

El importante cambio experimentado, en un contexto de globalización ha generado la reflexión sobre la relevancia de su uso en los gobiernos y las instituciones del Estado, que permitan en primera instancia la prestación de servicios gubernamentales más eficientes, con resultados más eficaces, que permitan potencializar la democracia a favor del ciudadano a través de procesos de transparencia, gobernabilidad y participación ciudadana.

En ese sentido, el objetivo de ese estudio es investigar sobre la forma en que las TIC inciden en el fomento de condiciones para la gobernabilidad, proveen de mayor transparencia a la gestión pública e impulsan la participación ciudadana en el país.

Por otra parte, las Entidades Gubernamentales asumen nuevos desafíos, de allí que se plantea como propuesta la implementación de un Portal Web para el Ministerio de Gobierno que proporcione información

con valor público, que satisfaga los requerimientos de la comunidad, a través de la prestación de un mayor número de servicios e información vía Web, que cumpla con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Norma Técnica para su aplicación.

De esta manera, se puntualiza en el Capítulo I una descripción general sobre nociones básicas de gobernabilidad, se revisa conceptos fundamentales y la percepción de la gobernabilidad en el país.

En el Capítulo II se presenta una introducción sobre la actual Sociedad de la Información y el Conocimiento, conceptos básicos sobre las Tecnologías de Información y Comunicaciones, uso de las TIC en el Sector Público y su marco legal.

En el Capítulo III se realiza un estudio sobre el tema de gobierno electrónico, conceptos de gobernabilidad electrónica, ciberdemocracia, gobierno en línea; y, un análisis sobre la relación gobernabilidad y las TIC.

Finalmente, en el Capítulo IV se plantea la propuesta del Portal Web para el Ministerio de Gobierno, en la cual se contempla puntos como: antecedentes, justificación y fundamentos, objetivos, características técnicas, contenidos, estructura, diseño, esquema de manejo y administración, entre otros.

Adicionalmente, en el Capítulo V se presenta las conclusiones y recomendaciones que se han generado en el desarrollo del presente estudio.

CAPÍTULO I

LA GOBERNABILIDAD EN EL ECUADOR

1.1. GOBERNABILIDAD

El concepto de gobernabilidad como la mayoría de los conceptos no tiene un sentido único ni ha sido establecido en forma definitiva. Tiene un carácter histórico y dinámico, por tanto sus significados y usos están sujetos a transformaciones de acuerdo con el contexto social y político, según el marco teórico desde el que se la estudia.

La gobernabilidad ha significado muchas cosas, para diferentes autores, en diversos momentos del tiempo. A pesar del uso frecuente del concepto gobernabilidad y su asociación con diferentes tipos de crisis institucionales, todavía éste es un concepto que produce fuertes discusiones sobre su significado. Etimológicamente, gobernabilidad se refiere a la habilidad de gobernar, no obstante a continuación, presentamos unas de sus diversas aproximaciones.

Los primeros orígenes del concepto de gobernabilidad cabe situarlos en la obra de Crozier, Hungtinton y Watanuki (1975) en donde se entendió por gobernabilidad la distancia entre las demandas sociales y la habilidad de las instituciones públicas para satisfacerlas; así pues, la gobernabilidad se definía, en sentido amplio, como la capacidad de las instituciones públicas de hacer frente a los desafíos que confronta, sean éstos retos u oportunidades.¹

Autores como Guillermo O'Donnell (1979) o Adam Przeworski

¹ Prats, J. (2001). El concepto y el análisis de la gobernabilidad. Instituto Internacional de Gobernabilidad.

(1988) consideraron por gobernabilidad, ~~la~~ aquel estado de un país que, por un lado, evitaba la regresión autoritaria y, por otro, permitía avanzar, expandir y aprovechar las oportunidades sociales, económicas y políticas. Así pues, implícito a la gobernabilidad estaba la mejora del desempeño económico-social reforzado y generador de la mejora de lo político+

Para Xavier Arbós y Salvador Giner (1993) la gobernabilidad es considerada como la ~~la~~ cualidad propia de una comunidad política según la cual sus instituciones de gobierno actúan eficazmente dentro de su espacio de un modo considerado legítimo por la ciudadanía+²

Quizás la utilización más explícita del concepto ha sido la realizada por Kauffman, Kraay y Labatón (2000), quienes han utilizado el término de gobernabilidad para referirse a: ~~el~~ proceso y las reglas mediante los cuales los gobiernos son elegidos, mantenidos, responsabilizados y reemplazados; la capacidad de los gobiernos para gestionar los recursos de manera eficiente y formular, implementar y reforzar políticas y regulaciones; y el respeto de los ciudadanos y del estado a las instituciones que gobiernan las interacciones socio-económicas entre ellos.+³

A través de la obra de autoras como Renata Mayntz (2000), Adrienne Héritier (1999) o Fritz Scharpf (2000 y 2001) se abordó una nueva forma de comprender a la gobernabilidad con una nueva conceptualización de la legitimidad de las instituciones políticas fundamentada en la eficiencia de un gobierno sobre todo para el pueblo más que por o desde el pueblo y una nueva forma de entender las políticas públicas en clave multinivel y de red, donde la formulación y la implementación se producen en arenas y niveles políticos diferentes por

² Altman, D. (2001, Mayo). Crisis de gobernabilidad democrática: orígenes y mapa de lectura. (Vol. 8 y 9). Instituciones y Desarrollo. Edición Especial.

³ Concepto utilizado por organismos internacionales como el Banco Mundial y el PNUD.

actores con distintas capacidades y preferencias.

En forma general a la gobernabilidad se la puede conceptualizar como la capacidad de inserción del Estado en la sociedad, disminuyendo la injerencia de la burocracia gubernamental, inmerso en el ambiente de otros sistemas sociopolíticos, donde se han establecido reglas de juego, que le permitan una mayor posibilidad de acción estatal para transformar necesidades en políticas, implementarlas y alcanzar las metas colectivas, mediante adecuadas decisiones públicas, cuyo elemento fundamental es la participación ciudadana o el hecho de que la decisión popular sea tomada en cuenta por los gobernantes sean estos locales y/o nacionales.

Sin duda la gobernabilidad es un concepto ambiguo, difícil, manipulable y, por tanto, difícilmente manejable, pues el término gobernabilidad se ha usado indistintamente para significar nociones relacionadas entre si, pero diversas. En definitiva, se ha definido la gobernabilidad como las reglas del sistema político para resolver los conflictos entre actores y adoptar las decisiones (legalidad). También se le ha dado a este término el valor de %adecuado funcionamiento de las instituciones y la aceptación ciudadana+(legitimidad). Se le ha usado para invocar la eficacia del gobierno y el logro de consensos alcanzados por métodos democráticos (participación).

1.2. GOBIERNO RESPONSABLE

Al igual que el concepto de gobernabilidad, no existe acuerdo conceptual sobre la definición de %Gobierno Responsable+ o %Buen Gobierno+. En la literatura pueden distinguirse tres interpretaciones diferentes:

- **Neo-liberal:** Aplicada por el FMI y el Banco Mundial, en que el «Buen Gobierno» se considera como un gobierno que estimula el crecimiento económico a través de la relación empresarial privada, mientras el Estado minimiza sus propios papeles y responsabilidades al máximo.
- **Administrativa:** Normalmente adoptada por administradores e instituciones burocráticas, que acentúa la efectividad y eficacia del funcionamiento del gobierno.
- **Política:** Con énfasis en el carácter democrático y participativo de gobierno con respeto para los derechos humanos. En esta interpretación se subraya la contribución de la sociedad civil dentro de los procesos de gobernanza.

En la perspectiva del Estado ecuatoriano, se observa una inclinación muy marcada hacia la primera interpretación, dada por la actual normativa que enmarca al Estado en un papel extremadamente restringido para los asuntos de carácter financiero y de inversión productiva, especialmente; y por la declaración constitucional que plantea que la economía ecuatoriana se regirá por los principios del libre mercado. Acompañando a este planteamiento se encuentra aquél que instituye a la participación ciudadana como un aspecto importante del gobierno, y las leyes de descentralización, de régimen provincial, de municipios y de juntas parroquiales.

En la estructura de gobierno responsable existen otros elementos muy importantes en la discusión acerca de la gobernabilidad; por ejemplo, el problema de la corrupción que es percibida como una de las mayores amenazas al desarrollo económico y al perfeccionamiento de las instituciones democráticas.

1.3. GOBERNABILIDAD LOCAL Y REGIONAL

La gobernabilidad local en nuestro país está regido por los gobiernos seccionales, que son establecidos en el Artículo 228 de la Constitución de la República⁴, como son: los consejos provinciales, los consejos municipales, las comunidades indígenas o afroamericanas, las juntas parroquiales, las federaciones barriales y las organizaciones barriales, todas estas instituciones son actores clave en la democratización del poder y la descentralización del país. Se requiere de gobiernos locales y regionales democráticos y políticas de desarrollo local que mejoren las condiciones de vida de los ciudadanos. Así tenemos:

- **Consejos Provinciales:** Son entes autónomos que representan a las provincias, promueven y ejecutan obras de alcance provincial en las áreas de productividad, competitividad, apoyo a la producción, planificación regional, ambientales, y manejo de cuencas hidrográficas, en busca de regiones o ciudad, regiones que favorezcan al desarrollo de la comunidad. Son actualmente 22, y se corresponden con cada una de las provincias del Ecuador.
- **Concejos Municipales:** Son entes autónomos que ejercen el gobierno cantonal, para lo cual dictan ordenanzas, crean, modifican y suprimen tasas y contribuciones especiales de mejoras, y planifican el desarrollo cantonal.
- **Juntas Parroquiales:** De reciente creación, son las instancias de gobierno de carácter más local; se llaman a sí mismas **gobiernos territoriales** porque son la instancia de representación política institucional mínima del país.

⁴ Art. 228.- "Los gobiernos seccionales autónomos serán ejercidos por los consejos provinciales, los concejos municipales, las juntas parroquiales y los organismos que determine la ley para la administración de las circunscripciones territoriales indígenas y afroecuatorianas."

1.4. GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA

Como ya se menciona anteriormente, la gobernabilidad etimológicamente se refiere a la habilidad de gobernar. Y si entendemos a los gobiernos como redes de instituciones políticas, entonces gobernabilidad sería la capacidad de procesar y aplicar institucionalmente decisiones políticas. Entendiendo así a la gobernabilidad, ésta no sería más que una de las capacidades de cualquier tipo de régimen político pudiendo ser democrático o no.⁵

En este sentido, la gobernabilidad democrática será definida entonces como la capacidad de procesar y aplicar institucionalmente decisiones políticas sin violentar el marco del derecho y en un contexto de legitimidad democrática. En las palabras de Joan Oriol Prats, *la crisis de gobernabilidad democrática presenta siempre un elemento común: la incapacidad de las instituciones democráticas nacionales y de la comunidad internacional coadyuvante para asumir y procesar democráticamente el conflicto*.⁶

El concepto de gobernabilidad democrática hace referencia, como hemos visto, al cambio de las instituciones. Las instituciones (reglas del juego que gobiernan las relaciones entre los individuos y los grupos) delimitan, por un lado, las oportunidades, y por otro, las restricciones que los individuos y grupos enfrentan en su relación con los demás en distintos ámbitos institucionales. Las instituciones, que pueden ser formales (leyes y organizaciones) e informales (producto de la repetición y las costumbres), no sólo condicionan la interacción entre las personas sino también, y esto es muy relevante para la reproducción de los

⁵ Altman, D. (2001, Mayo). Crisis de gobernabilidad democrática: orígenes y mapa de lectura. (Vol. 8 y 9). Instituciones y Desarrollo. Edición Especial.

⁶ Prats, J. (2001). Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano: marco conceptual y analítico. (Vol.10). Instituto Internacional de Gobernabilidad.

sistemas de desigualdad, dan forma a las expectativas que pueden mantener las personas en sus relaciones con los demás (Guell, 2002).

En un escenario gobernable, las relaciones Estado - Sociedad producen, idealmente, condiciones que activan procedimientos institucionales de vinculación entre los niveles de gestión pública y los de organización y participación social, promueven acceso universal y público a las decisiones, crean mediaciones institucionales e instancias de control y de poder compartido, facilitan la administración de demandas sociales y generan condiciones de legitimidad tanto de la participación ciudadana cuanto de la acción gubernamental, en este caso al nivel local. El eventual resultado de esas condiciones de gobernabilidad democrática será un proceso sostenido y equitativo de desarrollo con perspectiva humana.

El programa de las Naciones Unidas para el desarrollo PNUD ha hecho énfasis en la importancia de crear condiciones de gobernabilidad democrática. Es decir, que no basta con que una sociedad se haya trazado un norte claro, tenga un sistema institucional eficaz y actúe con normas de buen gobierno, sino que además se requiere la promoción de la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan, dentro de las que se incluye la participación electoral, la participación comunitaria entendida como la intervención solidaria en lo público y la participación de la sociedad civil para supervisar el gobierno y brindar alternativas para la participación política.⁷

Precisamente en el marco de esta investigación, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) pueden constituirse en instrumentos de fomento a la gobernabilidad democrática cuando, por su intermedio, se faciliten mecanismos de comunicación en la forma de

⁷ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2004, Diciembre). Agenda para el fortalecimiento de la gobernabilidad local en América Latina. Bogotá, Colombia.

participación de la sociedad civil para: la decisión sobre acciones gubernamentales preestablecidas, la formulación de problemas públicos y el diseño de sus soluciones, la priorización de los problemas, la definición de los presupuestos del gobierno local, y el control ciudadano de la ejecución tanto de las políticas públicas locales como del presupuesto del gobierno local, dentro de competencias y límites bien definidos.

1.5. DEMOCRACIA REPRESENTATIVA Y PARTICIPATIVA

Inicialmente, es importante señalar que la democracia no es sólo una forma de gobierno, es un método de organización de la sociedad que busca ser equitativo en cuanto al respeto de la opinión de las mayorías, sin perjuicio de las minorías y bajo un objetivo básico de fortalecimiento de las relaciones en sociedad por la vía de la participación de los ciudadanos en la creación de su autodeterminación como civilización.

En este sentido, la democracia representativa es una forma de gobierno por la cual el pueblo delega la soberanía en autoridades elegidas periódicamente mediante elecciones libres. Las autoridades elegidas tienen el deber de actuar conforme a los intereses de los ciudadanos.

Mientras que la democracia participativa, es una forma de gobierno en la que los ciudadanos pueden participar directamente en el proceso de toma de decisiones políticas, preferentemente en los procesos legislativos. De esta manera, el pueblo tiene la posibilidad de aprobar o derogar leyes en cualquier momento. Actualmente, para adaptar este modelo democrático se utilizan mecanismos que logran utilizar la tecnología para facilitar la participación.⁸

El Artículo 26 de la Constitución Política de la República del Ecuador⁹ establece el ámbito y alcance de la participación política de los ciudadanos y ciudadanas. No limita la participación al marco establecido por la representatividad sino que abre un espectro amplio de derechos políticos tanto en la esfera de la participación ciudadana en instancias representativas del gobierno como el de elegir y ser elegidos, desempeñar funciones públicas; como en ámbitos directos de acción con la participación en consultas populares, fiscalización de los actos del poder público, revocatorias del mandato, presentación de proyectos de ley, entre otros.

En este contexto, la participación de la ciudadanía se enfoca en la exigencia y ampliación de derechos y garantías, en el control, vigilancia, petición de cuentas a la autoridad, la colaboración con la autoridad y el fortalecimiento de la institucionalidad en el país.

1.6. PERCEPCIÓN DE LA GOBERNABILIDAD EN EL ECUADOR

Respecto del tema de gobernabilidad en el Ecuador, podríamos decir que en general existe un desacuerdo en cuanto a la definición más adecuada para el término; apenas una pequeña parte de la población presenta una visión más o menos homogénea al respecto.

Así, principalmente en nuestro país se ha conceptualizando a la gobernabilidad como la ~~la~~ cualidad propia de una comunidad política según la cual sus instituciones de gobierno actúan eficazmente dentro de su espacio de un modo considerado legítimo por la ciudadanía⁸ +. (Xavier

⁸ Ecuador Debate No. 62. (2004, Agosto). Debate, anti política, representación y participación ciudadana.

⁹ Art. 26.- "Los ciudadanos ecuatorianos gozarán del derecho de elegir y ser elegidos, de presentar proyectos de ley al Congreso Nacional, de ser consultados en los casos previstos en la Constitución, de fiscalizar los actos de los órganos del poder público, de revocar el mandato que confieran a los dignatarios de elección popular, y de desempeñar empleos y funciones públicas..."

Arbós y Salvador Giner, 1993) con observaciones, alcances y elementos adicionales a esta definición.

De esta manera, un elemento fundamental para la gobernabilidad se constituye la participación ciudadana o el hecho de que la decisión popular sea tomada en cuenta por los gobernantes locales y/o nacionales.

Para la población ecuatoriana temas como la participación ciudadana, planes de desarrollo, la descentralización, la transparencia, el mejoramiento de servicios básicos, el mejoramiento de servicios de salud, el mejoramiento de servicios de residuos sólidos, la productividad, la competitividad, el mejoramiento institucional, la rendición de cuentas son importantes para señalar las condiciones de gobernabilidad en el país.

De igual modo, los ejes de desarrollo que son percibidos como prioritarios por los actores de la gobernabilidad en el país, son: educación, salud, apoyo a la producción, creación de empresas, apoyo a la juventud, infraestructura, género, gestión interna, mejorar la gestión de los servicios municipales/provinciales, entre otros.

Por otra parte, es bien conocido que es necesario afianzar la gobernabilidad y la estabilidad política en el país, pues la dificultad de cohesionar las grandes y múltiples divergencias existentes en los últimos años han provocado una constante inestabilidad política. La fuerte fragmentación partidista y la ausencia de un proceso legislativo ágil y sencillo, la politización de la justicia y de los organismos de control, entre otros, dificultan enormemente la gobernabilidad. Para resolver estos problemas es necesario mejorar las condiciones de gobernabilidad, siempre y cuando cuenten con un amplio respaldo de los partidos políticos y de la sociedad civil. Este proceso de fortalecimiento democrático encaja también con las iniciativas encaminadas hacia una

mayor democratización de las provincias y una ley de régimen local más coherente.

En suma se cree que para alcanzar la gobernabilidad en el país se hace necesario, entre otros aspectos:

- La construcción de una visión colectiva del desarrollo local, en la que se refleja el propósito colectivo por alcanzar y que anima a los agentes locales.
- El reconocimiento de liderazgos individuales o colectivos con capacidad para convocar el compromiso de la sociedad con el proceso que se promueve.
- El desarrollo de relaciones constructivas entre los actores comprometidos en el proceso. La importancia de la identificación de los actores, sus roles y potencialidades. Supone la precisión de la manera como juegan los distintos factores de poder, tanto locales como nacionales, públicos y privados, la consecución de consensos, legalidad, legitimidad y liderazgo.
- La construcción de capacidades institucionales que garanticen la eficacia de las políticas públicas necesarias en el proceso. Pretende profundizar y discutir sobre instrumentos de eficiencia administrativa, de transparencia en la gestión pública, de prácticas innovadoras, y de sostenibilidad financiera de las experiencias.
- La participación de los ciudadanos en las diversas etapas del proceso. En la medida en que se subraya el concepto de gobernabilidad democrática, se busca precisar su alcance y especialmente su condición de herramienta.

CAPÍTULO II

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

El nuevo orden mundial ha sido consecuencia de cambios que se han suscitado de manera drástica o que han sido parte de un proceso en la humanidad. Es así que el desarrollo vertiginoso de las tecnologías, especialmente de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), junto a los cambios globales en los ámbitos sociocultural, político y económico, están reconfigurando el comportamiento social de la humanidad.

Actualmente, los conceptos de sociedad informada son cada vez más importantes, así como también la posibilidad de plasmarlos en la realidad se hace más cercana como consecuencia del uso de las TIC, ya que se hace uso intensivo de la información y la consecuente generación del conocimiento.

La información, sumada al avance de la tecnología, está produciendo enormes cambios en la sociedad, pues cada vez más la información es considerada como base y puntal del conocimiento, y la tecnología como medio para procesar la información de una manera eficiente y rápida. De allí que es importante el procesamiento de la información y la posibilidad de difundir conocimiento a través de ella. No hay que tomar el conocimiento como elemento aislado sino como una consecuencia lógica de una serie de elementos que lo acompañan y lo hacen posible, uno de los cuales lo constituye la tecnología de la información. En este sentido, suena cada vez más fuerte la noción de Sociedad de la Información y el Conocimiento y su relación con la tecnología.

La información es hoy un asunto global, es decir de importancia en todo el mundo. Cada vez más, vivimos en un contexto de mayor interdependencia y es más evidente que la información se ha convertido en todo el mundo en un recurso vital.

En este sentido, a continuación se presenta una breve descripción de los conceptos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

2.1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.1.1. Reseña Histórica

La historia de las tecnologías de la información registran varios hitos, tales como el descubrimiento de la imprenta en papel en el año 1450, la impresión en offset en 1907, que impulsó el aparecimiento de revistas y periódicos, generando un mayor acceso y distribución de la información e inició el camino hacia la sociedad informada. Más tarde, la máquina de escribir mecánica en 1868, la máquina de escribir eléctrica en 1925 y la copiadora de documentos fueron tres inventos que revolucionaron la forma de registro y almacenamiento de la información impresa.

El desarrollo tecnológico a partir de la época de los 70 con la aparición del microprocesador propició la llegada de los computadores hasta el escritorio personal, inicialmente de los empleados, para luego trasladarse a las escuelas y al hogar, pasando de ser una herramienta exclusiva de los técnicos del departamento de procesamiento de datos a ser una herramienta cotidiana de trabajo burocrático, académico y familiar, que reemplazó a la máquina sumadora y a la máquina de escribir.

Con la década de los 80, el aparecimiento de las tecnologías multimedia, e inmediatamente un proceso vertiginoso que condujo finalmente a la convergencia entre los medios de comunicación y la tecnología de la información, apareciendo así las Tecnologías de la Información y Comunicaciones conocidas con las TIC.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones (NTIC) son consideradas como los medios e instrumentos, físicos o virtuales, a través de los cuales, al tiempo de verificar intercambios de datos e información, es posible efectuar una comunicación entre dos o más interlocutores ubicados en puntos distantes entre sí. El término ~~%~~intercambio+ designa aquí a la capacidad tecnológica tanto inmediata como diferida, de soportar flujos de información y comunicación de doble vía, ya sea esta de ida como de retorno; es decir, abarca la posibilidad de la interactividad o respuesta sincrónica (simultánea) cuanto la de respuesta asincrónica (no simultánea).

Algunos de los hitos en el transcurso del desarrollo de las NTIC los constituyen el uso de las redes de comunicación para compartir información y recursos (redes de área local LAN), el uso de la multimedia que inicia la convergencia de las formas en las que se encuentra la información (video, imagen, voz, sonido, documentos, transacciones) y a través de estas la convergencia de medios revolucionando la industria de contenidos, el uso del hipertexto que permite de una manera simple y natural enlazar información y que es la base para la construcción de páginas web, el desarrollo de las redes privadas que evolucionan a lo que hoy en día es el Internet, y a partir de la cual existe una infinidad de alternativas y desarrollo de nuevas tecnologías (facturas electrónicas, correo electrónico, redes privadas virtuales, firmas electrónicas, comercio electrónico, teletrabajo, redes inalámbricas) que buscan agilizar

especialmente los procesos administrativos y convertirlos en procesos digitalizados.

Esta convergencia está logrando que se permita una mayor masificación de los medios para generar contenidos y permitir el acceso a los mismos, de una manera mucho más fácil y accesible, es decir, estimula la difusión masiva de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones, redes electrónicas con capacidad de transmisión de voz y datos mediante la digitalización de la información, con sus diversas aplicaciones y usos.

2.1.2. Conceptualización

La reflexión acerca del nivel de preparación de un país para su incorporación a la Sociedad de la Información, necesariamente desemboca en el análisis del nivel de desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Así, la Comisión Económica para América Latina, CEPAL, las define como un %Sistema tecnológico mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores+, y agrega que %las TIC son algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otras mediante una red. También son algo más que tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva+.

Para el autor italiano Bossio, las TIC incluyen %no sólo a las nuevas tecnologías asociadas a lo digital e Internet sino a todas las diferentes tecnologías que, como la radio o el papel, sirven al recojo y organización

de información y a su comunicación¹⁰

Por otra parte, a las TIC se las define como el conocimiento, metodologías, técnicas y herramientas usadas para generar, almacenar, procesar y transmitir información en cualquier forma que se encuentre (imagen, video, sonido, documento, multimedia, transacción o pensamiento) y que utilice mecanismos; manual, mecánico, electrónico y cualquier otro que sea resultado de la investigación científica.

Las TIC son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la base para reducir la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y del Conocimiento. Las TIC pueden ser tanto tradicionales, como la radio, la televisión y los medios impresos, como nuevas, un conjunto de medios y herramientas como los satélites, computadoras, internet, correo electrónico, celulares, robots entre otros.

Las TIC optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia. Están en todas partes y modifican los ámbitos de la experiencia cotidiana: el trabajo, las formas de estudiar, las modalidades para comprar y vender, los trámites, el aprendizaje y el acceso a la salud, entre otros.

En definitiva, las actividades que implican el desarrollo humano dependen de cómo la gente domine las TIC. En muchos países, las TIC ya están inmersas en diferentes actividades rutinarias como:¹¹

¹⁰ Bossio, J. F. (2002). Flujos de información en áreas rurales: Punto de partida para intervenciones con tecnologías de información y comunicación. SEPIA VIII Seminario Permanente de Investigación Agraria. Lima, Perú. pág. 4

¹¹ Batista, C. (2003, Enero). Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las tecnologías de la información y la comunicación a la gobernabilidad en América Latina. UNESCO. Brasilia, Brasil.

- **Procesos:** El sufragio virtual y la identificación digital a través de la pupila o de la huella digital son un claro ejemplo de participación y seguridad por las TIC.
- **Métodos:** Las colas que sistematizan la atención del público en algunos bancos, el uso de métodos estadísticos para la toma de decisiones y las líneas de montaje en algunas fábricas ahorran esfuerzo, tiempo y dinero a empresas y personas.
- **Organizaciones:** Las TIC han fomentado la creación de la reingeniería, de las normas ISO y de centros especializados en la estandarización de operaciones.

En este sentido, se puede anotar que las Tecnologías de la Información y Comunicaciones pueden ser clasificadas en:

- Tecnologías de generación de información.
- Tecnologías de almacenamiento de información.
- Tecnologías de procesamiento de información.
- Tecnologías de transmisión de información.
- Tecnologías de recepción de comunicación.
- Tecnologías de convergencia de información (multimedia).

2.1.3. Beneficios y Ventajas de las TIC

El beneficio de las TIC depende en gran medida, de cómo las use una determinada comunidad y cuánta importancia le otorgue en su desarrollo. De todos modos, es claro que vivimos en tiempos en los que la máxima creatividad del hombre puede marcar la diferencia, porque la nueva economía ya no está tan centrada en los recursos naturales ni en

las materias primas, sino en los flujos electrónicos de información. En esos términos, se establecen como beneficios los siguientes:

- Facilitan las comunicaciones.
- Minimizan las barreras de tiempo y espacio.
- Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades.
- Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado.
- Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados.
- Reducen los impactos nocivos al medio ambiente al disminuir el consumo de papel y la tala de árboles y al reducir la necesidad de transporte físico y la contaminación que éste pueda producir.
- Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro.
- El internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso a la información y al conocimiento.

Finalmente, se puede insistir en que son la calidad y la forma en las que los contenidos son producidos, transmitidos y percibidos por las personas, lo que garantiza el real aprovechamiento de las TIC en todas las áreas de la vida cotidiana. Las TIC bien utilizadas pueden generar nuevas oportunidades de acceso a la información, crear capacidades, mejorar la productividad e impulsar el desarrollo. Y es que las TIC son una herramienta cada vez más poderosa, pues participan en los mercados mundiales, promueven una gestión política más transparente, responsable y mejoran la prestación de servicios básicos.

2.2. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

El término **Sociedad de la Información** se refiere a una forma de desarrollo económico y social de los países, en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y difusión de la información con perspectivas a la creación de conocimiento

y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel importante en la actividad económica, en la creación de riqueza, en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos.

Por lo que se puede definir como Sociedad de la Información al desarrollo caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas privadas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantánea y permanentemente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

El surgimiento de la Sociedad de la Información abre un campo de oportunidades para que los países en desarrollo puedan superar algunas de las barreras que hasta el momento les distancian del resto de Estados a nivel mundial, a pesar del riesgo inminente de que la tecnología incrementa aún más la disparidad de riqueza en el mundo, lo que exige la preparación para insertarse en el nuevo orden de información y comunicación que constituye la Sociedad de la información.

Esta acelerada transformación abre a través de la Sociedad del Conocimiento, nuevas oportunidades de desarrollo para las personas y pueblos, no sólo sobre la base de la riqueza acumulada, el capital o el trabajo físico, sino mediante la construcción y aplicación de conocimientos, el manejo de la información, la comunicación y la oferta de productos y servicios nuevos y revolucionarios que sean capaces de satisfacer las necesidades de nuestras sociedades.

En definitiva, la época actual se basa en el uso intensivo de la información y como consecuencia de aquello, la generación de conocimiento. El concepto de sociedad informada hoy es cada vez más factible, gracias al uso de las diferentes tecnologías. De allí, el

surgimiento de los conceptos que se enmarcan en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

- **Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI)¹²**

Para comprender mejor la relación entre las TIC y la Sociedad de la Información y el Conocimiento es importante destacar los temas tratados en la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI) que fue celebrada en dos fases, la primera fue celebrada en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003, donde se establecieron las bases en la Declaración de Principios y Plan de Acción. La segunda fase se celebró en Túnez del 16 al 18 de noviembre de 2005 con el objetivo de implementar un programa que permita alcanzar metas hasta 2015 y para llegar a un acuerdo sobre los asuntos pendientes sobre todo lo relativo a la gobernanza de la Internet y los mecanismos financieros y de sustentabilidad.

Dentro de la Declaración de Principios se hace hincapié en encauzar el potencial de las Tecnología de la Información y Comunicaciones para promover los objetivos de desarrollo de la Declaración del Milenio+. Asimismo, se reafirman los principios de universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, la democracia, el desarrollo sostenible, el respeto a los derechos humanos, derecho a la libertad de opinión y de expresión, la defensa del principio de la igualdad soberana de todos los Estados.

En la Declaración de Principios los Estados reconocen que para la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento se

¹² Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2005, Diciembre). Documentos finales Ginebra 2003 – Túnez 2005. Unión Internacional de Telecomunicaciones.

requiere establecer como base a la ciencia, la educación, el conocimiento, la información, la comunicación y las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de manera general como recursos que tienen inmensas repercusiones en todos los aspectos de la vida generando mayores grados de productividad, crecimiento económico, como un mecanismo para generación de empleo y mejorar la calidad de vida de la población.

Se da especial atención a que se debe construir una Sociedad de la Información para todos, haciendo hincapié en el papel protagónico de los gobiernos y de todas las partes interesadas en promover las TIC para el desarrollo; la infraestructura de la información y las comunicaciones como fundamento de la una Sociedad de la Información integradora tomando en consideración aspectos referentes al acceso universal, la conectividad y un ambiente de libre competencia; el acceso a la información y al conocimiento universalizando la posibilidad de acceder y contribuir a la información; creación de capacidad facilitando que la población adquiera conocimientos y competencias que le permitan formar parte activa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento y aprovechar los beneficios que ésta presenta.

Además, que se debe promover el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación en todos los niveles de educación, la formación y el desarrollo de los recursos humanos; fomento de la confianza y seguridad en la utilización de las TIC a través de mecanismos que garanticen la seguridad de la información y la protección y privacidad de los datos; generación de un entorno propicio a nivel nacional e internacional usando las TIC como una herramienta importante del buen gobierno.

Entre otros aspectos se especifican las aplicaciones de las TIC puesto que a través de éstas se pueden generar un sinnúmero de beneficios en todos los aspectos de la vida potenciando las actividades y servicios gubernamentales, la atención y la información sanitaria , la educación y la capacitación, el empleo, la creación de empleos, la actividad económica, la agricultura, el transporte, la protección del medio ambiente y la gestión de los recursos naturales, la prevención de catástrofes y la vida cultural, fomentar la erradicación de la pobreza entre otros objetivos.

2.3. USO DE LAS TIC EN EL SECTOR PÚBLICO EN EL ECUADOR

A continuación, se presenta varios ejemplos del uso de las TIC en el Sector Público en el Ecuador, en los diversos sectores de la administración.

El Servicio de Rentas Internas (SRI), mantiene el servicio de declaración de impuestos (Declaraciones por Internet) y de factura electrónica en línea (Sistema de Facturación) y además, ofrece diversos servicios en línea tales como: Consulta del valor de la matrícula, Sistema de matriculación vehicular, Información de banca, Búsqueda de consultas y resoluciones, Descarga de guías tributarias. Es así que en las oficinas del SRI ya no es usual que se formen largas filas de espera para declarar los impuestos. En el primer semestre del año 2007, la entidad recaudadora registró 1,5 millones de declaraciones de tributos, a través de la página web www.sri.gov.ec. Eso significó que las declaraciones electrónicas se triplicaron en relación con el mismo período del 2006, cuando se emitieron 464.000 formularios digitales.

El Banco Central (BCE) a través de su portal www.bce.fin.ec, ha desarrollado y regulado un mecanismo de pago para todo el sector

público, comprendido en el artículo 118 de la Constitución de la República,¹³ denominando Sistema de Pagos Interbancarios (SPI), para lo cual se dispone de un débito de la cuenta de la institución pública en el BCE y crédito a cualquier cuenta corriente o de ahorro en cualquier institución del sistema financiero, que puede ser de un proveedor, este mecanismo se realiza con un horario establecido y a través de un neteo (compensación) multilateral. Además existe el Sistema de Pago en Línea que permite realizar transferencias en línea debitando de la cuenta de la institución pública y acreditando al beneficiario en el BCE o en cualquier institución del sistema financiero.

El Congreso Nacional www.congreso.gov.ec permite acompañar los procesos de leyes que están en discusión y El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social www.iesse.gov.ec permite averiguar varios datos y estadísticas.

Otra aplicación son las Compras Públicas a través del Contratanet www.contratanet.gov.ec, que es un sistema que publica, transparenta, agiliza, optimiza y democratiza los procesos de contratación pública, a través de Internet; es confiable, accesible y evolutivo. Se estima que gracias a Contratanet, el Estado logrará significativos ahorros en su presupuesto de compras. Las instituciones públicas contarán con más posibilidades de elección y con una excelente herramienta de transparencia para su gestión. Las empresas privadas tendrán más oportunidades de negocios. La sociedad ecuatoriana podrá conocer más fácilmente el destino de sus recursos.

¹³ Art. 118.- Son instituciones del Estado: 1. Los organismos y dependencias de las Funciones Legislativa, Ejecutiva y Judicial; 2. Los organismos electorales; 3. Los organismos de control y regulación; 4. Las entidades que integran el régimen seccional autónomo; 5. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y, 6. Las personas jurídicas creadas por acto legislativo seccional para la prestación de servicios públicos.

Otros ejemplos son los Casilleros Judiciales Electrónicos www.funcionjudicial-guayas.gov.ec, Concesión de permisos de operación para el transporte www.cnttt.gov.ec y Constitución de compañías en línea. www.supercias.gov.ec

A nivel de gobiernos locales, los Municipios de Loja www.loja.gov.ec (cuenta única de usuario, para consultar los montos que adeuda el ciudadano por cada impuesto y cancelarlo directamente), y de Quito www.quito.gov.ec están a la vanguardia en este aspecto, seguidos por iniciativas de Ibarra, Cuenca y Otavalo, con su Centro de Información del Ciudadano.

Por otra parte, el Portal www.somosdemocracia.org fortalece la participación ciudadana en las propuestas y conformación de la Asamblea Constituyente en Ecuador, ya que es una solución a la creciente demanda de nuevos espacios de comunicación, en donde los ecuatorianos puedan expresarse gratuita, libre y transparentemente. Este es un portal que integra tecnologías como: foros de discusión, chats, noticias en audio, video y motores de búsqueda, con el propósito de ofrecer herramientas que faciliten a los ecuatorianos el correcto análisis y consulta de toda la información generada en torno a la Asamblea Constituyente. La gran cantidad de información que se presenta en el portal, es generada y administrada por los mismos usuarios, quienes disponen de herramientas que les permiten libremente generar contenidos, exponerlos al debate y catalogarlos. La participación de los usuarios, es reflejada en estadísticas que miden el número de visitas a los espacios, el número de comentarios y la aceptación de los contenidos, lo que hace posible que sean los mismos usuarios los que otorguen o quiten protagonismo a las diferentes ideas generadas, evitando así que cualquier intermediario juzgue o arbitrariamente decida qué es o no importante en este portal.

Los agricultores y comerciantes de Pimampiro, en Imbabura, vieron en la Internet una posibilidad para hacer negocios y educarse. Este cantón tiene un servicio de Internet, para que estudiantes y agricultores obtengan asesoría educativa y técnica para mejorar sus cultivos y crear microempresas. Además el portal www.pimampiro.org, contiene información comercial y a través de un proyecto municipal, los campesinos y agricultores aprenden a utilizar los equipos. El objetivo que el Municipio ha trazado para el Infocentro es que todas estas acciones contribuyan a fomentar la participación ciudadana, difundiendo lo que está haciendo el Municipio y construir herramientas para el desarrollo del Cantón, tanto en lo productivo, como en lo educativo, la salud y el entretenimiento. Estas iniciativas han permitido obtener el Premio Iberoamericano a Pimampiro como **Pequeña ciudad digital**.

2.4. MARCO LEGAL A NIVEL NACIONAL SOBRE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

A continuación, se caracteriza el marco jurídico que opera en el Ecuador respecto de las políticas públicas de TIC, para entender su orientación política-jurídica. De igual manera, es preciso señalar que existen al menos 5 Leyes, 10 Instrumentos o Acuerdos Internacionales, 31 Reglamentos, y un sin número de Decretos Ejecutivos y Resoluciones del CONATEL, que tienen fuerza jurídica vinculante, y por lo tanto afectan directa o indirectamente las condiciones en que eventualmente pueden ejecutarse las políticas públicas de TIC en nuestro país.

2.4.1. La Agenda Nacional de Conectividad y la Comisión Nacional de Conectividad

En Ecuador, el proceso de preparación para la Sociedad de la Información está liderado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) a través de la Agenda Nacional de Conectividad (ANC).

La Agenda Nacional de Conectividad, aprobada como política prioritaria del Estado, mediante Decreto Ejecutivo No 3393 de 27 de noviembre de 2002, publicado en el Registro Oficial No. 719 de 5 de diciembre de 2002, es un plan estratégico dinámico que articula políticas, estrategias, programas y proyectos dirigidos a dotar de capacidad de comunicación al interior de la sociedad ecuatoriana y con su entorno subregional y global, utilizando Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en áreas como educación, salud, medio ambiente, comercio, industria, turismo, seguridad y gobernabilidad, que tiene como fin la evolución hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento, así como el garantizar el ejercicio del derecho al acceso y uso de manera justa y democrática a las TIC para permitir el desarrollo humano integral de los habitantes de la República del Ecuador.¹⁴

Para tal efecto el Gobierno Nacional previamente creó mediante el Decreto Ejecutivo No 1781 del 21 de Agosto del 2001, publicado en el Registro Oficial No. 400 de 29 de agosto del 2001, la Comisión Nacional de Conectividad, como el organismo interinstitucional encargado de formular y desarrollar la Agenda Nacional de Conectividad. Y se le otorga a la Comisión Nacional de Conectividad la potestad de conformar las Comisiones Técnicas Especiales, con la participación de funcionarios de las instituciones competentes, para la definición de los programas nacionales en: Infraestructura para el Acceso, Teleducación, Telesalud, Gobierno en Línea y Comercio Electrónico.¹⁵

¹⁴ Agenda Nacional de Conectividad. Estrategia nacional para la sociedad de la información y el conocimiento. Plan de Acción 2005-2010. CONATEL. Quito, Ecuador.

¹⁵ Agenda de Conectividad del Ecuador. (2002, Junio). CONATEL. Quito, Ecuador. www.conatel.gov.ec

Igualmente, mediante Decreto Ejecutivo 3392 de 27 de noviembre de 2002, publicado en el Registro Oficial No. 719 de 5 de diciembre de 2002, se encomienda a la Comisión Nacional de Conectividad y a la Secretaría General de Comunicación del Estado la coordinación para el desarrollo de portales institucionales de todas las instituciones públicas del país.

La Comisión Nacional de Conectividad está integrada por un Directorio constituido por: el Presidente del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, quien lo preside; el presidente del CONAM o su delegado; y, los ministros o sus delegados de Educación, Salud, Agricultura, Comercio Exterior, Turismo, Ambiente, Defensa y Economía.¹⁶

A todo esto, es fundamental que dentro de esta nueva estructura se integren de forma permanente a actores de la sociedad civil, privado y academia, a fin de que conformen un órgano consultivo que coadyuve en la generación de políticas de Estado para Sociedad de la Información, pues el éxito de la Agenda se sustenta en la participación activa y permanente de los actores fundamentales en la sociedad: la sociedad civil, el sector privado y el sector público. Su ejecución está orientada por principios de equidad y universalidad, mediante el acceso para todos en el territorio nacional. De tal manera, es indispensable una reestructuración de la Agenda Nacional de Conectividad, a fin que emita políticas de Estado tendientes a lograr una adecuada inclusión de Ecuador a la Sociedad de la Información. De tal forma, se debe promover un cambio de estrategia, en donde no exista una Agenda de Conectividad, sino un ente que se encargue de articular políticas orientadas a la Sociedad de la Información en todos sus niveles.

¹⁶ Agenda Nacional de Conectividad. Estrategia nacional para la sociedad de la información y el conocimiento. Plan de Acción 2005-2010. CONATEL. Quito, Ecuador.

2.4.2. El Consejo Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador¹⁷

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) es el ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país, posee la representación del Estado para ejercer a su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones, y es la Administración de Telecomunicaciones del Ecuador ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). El Consejo Nacional de Telecomunicaciones está integrado por:

- Un representante del Presidente de la República, quien lo preside
- El Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
- El Secretario General del Consejo Nacional de Desarrollo (CONADE)
- El Secretario Nacional de Telecomunicaciones
- El Superintendente de Telecomunicaciones
- Un representante designado conjuntamente por las Cámaras de Producción; y
- El representante legal del Comité Central Único Nacional de Trabajadores de EMETEL (CONAUTEL).

Las funciones del CONATEL se encuentran establecidas dentro del Artículo 3 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y entre las principales tenemos:

- Dictar las políticas del Estado con relación a las telecomunicaciones.
- Aprobar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

¹⁷ Jurado Vargas, R. (2005, Abril). Diagnóstico de las políticas de TIC en el Ecuador. Red Infodesarrollo. Quito, Ecuador. www.infodesarrollo.ec

- Aprobar las normas de homologación, regulación y control de equipos y servicios de telecomunicaciones.
- Aprobar los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública.
- Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar las concesiones y autorizaciones del uso de frecuencias.
- Expedir los reglamentos necesarios para la interconexión de redes.
- Promover la investigación científica y tecnológica en el área de telecomunicaciones.
- Declarar de utilidad pública con fines de expropiación, los bienes indispensables para el normal funcionamiento del sector de telecomunicaciones.

2.4.3. Ley Orgánica y Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP, fue aprobada en el 2003 y constituyó un hito histórico en el ámbito de transparentar la actuación de las entidades sujetas a su ámbito, fue publicada en el Registro Oficial Suplemento 337 de 18 de mayo de 2004 y establece la obligatoriedad para las instituciones que están en el ámbito de la misma, de difundir a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la información mínima actualizada que se especifica en la Ley; sin embargo, se puede indicar que es muy escasa la acogida en las diversas instituciones públicas por lo que es necesario reforzar la difusión y apoyar la emisión de las normas pertinentes.

La LOTAIP ha cumplido tres años de su publicación y durante este período, muchos de los actores involucrados en el proceso han

desarrollado una serie de iniciativas para que el derecho de acceso se convierta en una práctica¹⁸ En la actualidad se encuentra vigente la Norma Técnica para la Aplicación de la LOTAIP, la cual proporciona criterios técnicos para la selección de la información y para la creación de sitios web.

Por otra parte, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicado en el Registro Oficial 507 de 19 de enero de 2005, establece que las instituciones sujetas al ámbito de la Ley, implementarán el portal web de acuerdo a las especificaciones técnicas que determine la Comisión Nacional de Conectividad.

2.4.4. Ley y Reglamento de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Estos cuerpos normativos permiten el acuerdo tecnológico basado en la neutralidad tecnológica y faculta el que certificadores internacionales puedan operar en el país desde Octubre del 2006.

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador es una norma que encuentra sus orígenes en el modelo de la UNCITRAL (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional). Esta Ley contempla muchos de los derechos consagrados en la Constitución Política del Ecuador, como son los derechos civiles, de propiedad, garantías laborales, unidad jurisdiccional, entre otros.

Esta norma tiene como antecedente al habeas data, institución consagrada en la Constitución, cuyo objetivo es proteger y garantizar el

¹⁸ www.coalicionacceso.org

acceso de los individuos a los documentos, bancos de datos e informes que sobre sí mismos, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, así como a conocer el uso que se haga de ellos y su propósito. La mencionada Ley regula lo referente a mensajes de datos, firma electrónica, servicios de certificación, contratación electrónica, telemática, prestación de servicios electrónicos y protección al usuario. Por otro lado, existe el Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos, el cual desarrolla los contenidos establecidos en la Ley.

Dentro de los problemas existentes con estos cuerpos normativos se encuentra que existen varios vacíos, omisiones y confusiones. Por tanto, de acuerdo a los entendidos es de suma importancia reformar ambos cuerpos legales, de tal manera que se clarifique la intención de algunas normas, de igual manera se requiere que se abarquen temas no contemplados y que son de vital importancia para el desarrollo de las TIC. Por otro lado, las normas antes mencionadas se centran en el tema de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos. De ahí, que es trascendental el generar una normativa de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que abarque los principios y temas requeridos para avanzar a la Sociedad de la Información, en nuestro país.

2.4.5. La Protección de Datos Personales y la Privacidad

En el caso ecuatoriano, no existe una norma dirigida específicamente a la protección de datos personales. No obstante, el derecho a la intimidad se encuentra contemplado como un derecho constitucional, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 23, numerales 8, 13 y 21 de la Constitución Política del Ecuador.

Por otro lado, el Art. 9 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos estipula lo referente a la protección de datos, en lo relacionado a la necesidad de que exista una autorización del titular para la elaboración, transferencia o utilización de bases de datos; la Ley hace hincapié en que la recolección responderá a los derechos constitucionales de privacidad, intimidad y confidencialidad. En este punto cabe señalar que la Ley no separa la protección de base de datos, que pueden incluir a los datos personales, con el tratamiento mismo que se debe dar a los datos personales, lo que genera una confusión en la norma.

En referencia a la protección de datos personales el Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico y Mensajes de Datos, en el Art.21, determina que las entidades que presten servicios electrónicos que impliquen el envío por parte del usuario de información personal, confidencial o privada, requerirá el empleo de sistemas seguros en todas las etapas del proceso de prestación de dicho servicio. De tal forma, el ente que maneja los datos tiene la obligación de informar a los usuarios sobre los mecanismos de seguridad utilizados en este proceso, en caso de existir.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece en su Art. 2 como objetivo de la ley, el garantizar la protección de la información personal en poder del sector público y/o privado. De igual manera, el Art. 6 trata el tema de la información confidencial, y establece que ~~%~~Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República. El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones

legales pertinentes. No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.+

El Hábeas Data, tal como se encuentra estipulado en la norma constitucional y en las normas legales ecuatorianas, no constituye un instrumento jurídico suficiente, que proporcione una protección adecuada a los datos personales, ya que únicamente se dirige al derecho que poseen los individuos al acceso y a conocer el uso y propósito de la información que poseen sobre sí entidades públicas y privadas.

Entonces, se observa que las normas están bien encaminadas, mas no poseen los mecanismos que las conviertan en un instrumento eficiente, para lograr una protección adecuada de los datos personales. Por tanto, es de trascendental importancia el realizar una Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en la que se establezca claramente qué es un dato personal, los principios de protección, el tratamiento que se debe dar a estos datos, los mecanismos de protección, sanciones, entre otros. Esto es vital, tanto para la estrategia de Gobierno Electrónico como para la adecuada y oportuna aplicación de los demás cuerpos legales que conforman el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

2.4.6. La Firma Electrónica

En el Ecuador ya se encuentran en operación algunos sitios transaccionales que utilizan una forma de firma electrónica alternativa permitida por la Ley de Comercio Electrónico. Una de las instituciones que

tiene en operación este sistema es el Servicio de Rentas Internas (SRI). Como podemos ver, ya se encuentra en operación la firma electrónica genérica sin que se pueda alegar que la falta de implementación de la firma digital sea la causante de su falta de penetración.

De tal forma, se recomienda enfocar los esfuerzos prácticos a implementar tecnologías de seguridad y certificación digital en las transacciones del gobierno, lo que no requiere leyes ni entidades certificadoras especializadas para la firma digital.

Por otro lado, actualmente el CONATEL ya ha procedido a establecer los mecanismos y condiciones que permitan la operación de entidades certificadoras y registradoras de información. Asimismo, ha procedido a aprobar a tres entidades solicitantes, de ahí que una vez que los interesados completen el proceso administrativo podrán iniciar sus operaciones, por lo que esta barrera desaparecería.

CAPÍTULO III

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN EL FOMENTO DE CONDICIONES PARA LA GOBERNABILIDAD

3. 1. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Se define al Gobierno Electrónico (e-government) como la relación entre el gobierno y los ciudadanos, empresas e instituciones públicas a través de las TIC con el fin de mejorar los servicios públicos del Estado y contribuir de esta manera al fortalecimiento democrático de los diferentes países.

También se refiere al empleo de las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. El Gobierno Electrónico también fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos. Además, se apoya en la transparencia, es un arma eficaz contra la corrupción.¹⁹

El Gobierno Electrónico debe mejorar la gestión y los servicios del Estado, racionalizar y automatizar sus procesos, asegurar su calidad, garantizar la transparencia y el acceso a la información, generar transacciones en línea, fortalecer los mecanismos de participación democrática de los ciudadanos, producir bienestar social, impulsar el desarrollo competitivo del país, así como promover el desarrollo y la

¹⁹ Estrategia de Gobierno Electrónico en Chile. XIX Sesión Plenaria – CAIBI. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Proyecto de reforma y modernización del Estado. Santiago, Chile. www.modernizacion.cl

inclusión de los distintos sectores de la nación en el marco de la Sociedad de la Información.²⁰

En nuestro país es considerado como una herramienta innovadora de modernización, transformación, desconcentración y descentralización del Estado y fortalecimiento de la democracia, pues provoca que las distintas instituciones del sector público se organicen, construyan y consoliden una red de servicios transaccionales e informativos acordes con las necesidades y demandas de la sociedad, incidiendo profundamente en el bienestar general de la población del país.

- **Gobierno Electrónico en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información²¹**

El Plan de Acción de la Cumbre Mundial de la Información y el Conocimiento, establece las líneas de acción de los gobiernos y de todas las partes interesadas en la promoción de las TIC para el desarrollo, donde se plantea que se debe alentar a la formulación de ciberestrategias nacionales donde se tenga en cuenta la creación de capacidades humanas, necesidades, preocupaciones locales, regionales y nacionales.

En la línea de acción referente a las aplicaciones de las TIC, dentro de Gobierno Electrónico se establece la necesidad de aplicar estrategias de Gobierno Electrónico centradas en aplicaciones encaminadas a la innovación y a promover la transparencia en las administraciones públicas y los procesos democráticos, mejorando la eficiencia y fortaleciendo las relaciones con los ciudadanos.+

²⁰ Se define como Sociedad de la Información al desarrollo caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantánea y permanentemente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

²¹ Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2005, Diciembre). Documentos finales Ginebra 2003 – Túnez 2005. Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Otro punto tomado en consideración se refiere a que todos los niveles gubernamentales, deben concebir iniciativas y servicios nacionales de Gobierno Electrónico tomando en cuenta las necesidades de los ciudadanos y empresarios además de apoyar las iniciativas de cooperación internacional en la esfera de Gobierno Electrónico mejorando los niveles de transparencia y eficiencia en todos los niveles de gobierno.

3.1.1. Ámbitos de Relacionamiento²²

El Gobierno Electrónico propone los siguientes ámbitos de relación a la labor del Estado:

- a. **Tipo de actividad:** Se consideran acciones de regulación, recaudación, fomento, control, custodia y provisión de servicios. Estas acciones deben estar basadas en los principios fundamentales de un gobierno como son:
- Igualdad de los ciudadanos en relación a sus derechos, deberes y obligaciones.
 - Acceso equitativo a servicios básicos e información.
 - Eficiencia y transparencia en el uso de los recursos.
 - Control social.
- b. **Orientación a diferentes usuarios:** Corresponde a las interacciones que deben establecer los organismos públicos en el cumplimiento de su misión para con el ciudadano, el sector privado, organizaciones sin fines de lucro y otras entidades del Estado. La relación con cada uno de ellos requiere de total especificidad, tanto en su delimitación como en los mecanismos seleccionados para realizarla.

²² Libro Blanco de la Sociedad de la Información. (2006, Septiembre) CONATEL. Quito, Ecuador.
www.conatel.gov.ec

- c. **Ámbito territorial:** Aprovechamiento de las TIC ya que ofrecen una gran oportunidad al permitir eliminar barreras físicas y acercar a usuarios y agentes, permitiendo delegar y controlar de forma descentralizada.
- d. **Coordinación interna:** Engloban las acciones de articulación institucional y cambio organizacional que debe desarrollar el gobierno para cumplir de manera más eficiente su misión. Estos cambios se sustentan en los procesos de desconcentración, descentralización y modernización del Estado a partir de tres ejes transversales:
- La transformación de una gestión pública centrada en funciones, hacia una basada en procesos de gestión y orientada a resultados, incluyendo evaluaciones en dicha gestión;
 - El incremento progresivo de la transparencia, eficiencia y calidad de sus prestaciones para lograr una mayor satisfacción de la ciudadanía y devolver la confianza al sector público;
 - La generación de logros medibles y verificables en la descentralización.

3.1.2. Tipología de Relacionamientos²³

El Gobierno Electrónico por su naturaleza tiene al menos tres formas básicas de interacción con sus usuarios: gobierno a ciudadano, gobierno a sector privado, y, gobierno a gobierno.

- **Gobierno a Ciudadano (G2C):** Se resume a las relaciones que se generan entre el ciudadano y cualquier institución pública en tres ámbitos: servicios (informativos, comunicacionales o participativos),

²³ Libro Blanco de la Sociedad de la Información. (2006, Septiembre) CONATEL. Quito, Ecuador. www.conatel.gov.ec

trámites (formularios, consultas en línea), o transacciones (registro de consultores, actualizaciones, pago de impuestos).

- **Gobierno a Sector Privado (G2B):** Se centra en las relaciones entre el sector privado y cualquier institución pública en los ámbitos señalados: servicios (informativos, comunicacionales o participativos), trámites (formularios, consultas en línea), o transacciones (registro de RUC, actualizaciones de registros, pago de impuestos, tasas o permisos de importación y exportación).
- **Gobierno a Gobierno (G2G):** Se centra en las interacciones complementarias e interdependientes que se cruzan entre las distintas instituciones del sector público en los ámbitos señalados: servicios (rendición de cuentas de los gobiernos seccionales), trámites (permisos de construcción, consultas en línea, solicitud de recursos o transferencias, seguimiento de trámites), o transacciones (transferencias de asignaciones presupuestarias o recaudación de impuestos, pago de servidores públicos).

3.1.3. Tipología de Servicios²⁴

Como se menciona en el punto anterior, los servicios y productos públicos ofrecidos a través de las TIC y el Gobierno electrónico consideran tres dimensiones: información, trámites y transacciones.

- **Información:** Se refiere a los datos o contenidos propiamente dichos que componen un sitio web, portal electrónico o se divulgan a través de celulares, medios magnéticos, televisión, cable, correos electrónicos sobre la institución y sus servicios. Esta información a

²⁴ Informe sobre los Sitios Web Gubernamentales. (2006, Enero 3). Citado en CONATEL Memorando-001-ANC-2006. Quito, Ecuador.

su vez puede ser institucional (misión, políticas, programas, organigrama, preguntas frecuentes, manuales), rendición de cuentas (informes de gestión, auditorías, cumplimiento con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública), de interés del usuario (leyes, estudios, noticias, boletines)

- **Trámites:** Está determinada por las herramientas que componen el sitio web, portal electrónico o que se pueden acceder y utilizar en tiempo real vía celular, servicios bancarios o vía telefónica. Los trámites pueden ser: usuario-sitio (vía correo electrónico, formulario o encuesta), usuario-institución (consulta pública, chat, correos personales de autoridades, escritorio de servicio al cliente) y usuario-usuario (foro, chat, diario mural).
- **Transacciones:** Se refiere a la plataforma que permite otorgar al ciudadano beneficios inmediatos mejorando la calidad de atención que se ofrece ahorrando tiempo y dinero al usuario. Entre las transacciones disponibles se pueden mencionar: guías básicas (buscadores, instructivos o mapas del sitio), orientaciones (guía de trámites, formularios, registro de consultores proveedores, actualizaciones de registros), o servicios en línea (capacitaciones, pagos o transferencias, cotizaciones, votaciones o reuniones virtuales para tomar de decisiones).

3.1.4. Principios Rectores²⁵

- **Universalidad:** El Estado a través del Gobierno Electrónico asegura a todos los ciudadanos del país el acceso a sus servicios electrónicos tomando en cuenta la inclusión equitativa y no

²⁵ SIDE-OEA. Conceptos básicos para la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. Curso en Línea. www.educoea.org

discriminatoria desde una dimensión geográfica (dónde se accede), social (cualquier individuo puede acceder) y horaria (su acceso se da las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año) aportando de esta manera a la reducción sustancial de la brecha digital.

- **Transformador:** El Gobierno Electrónico fomenta una nueva forma de operar, creando o modificando los procedimientos de funcionamiento de la cosa pública y el relacionamiento con el ciudadano mediante la incorporación de las TIC.
- **Usabilidad:** Significa que las TIC utilizadas por el Estado serán simples y sencillas de usar por los ciudadanos, interoperables entre las distintas plataformas tecnológicas que utilice desconcentradamente cada institución pública, permitiendo su escalabilidad e integración con nuevos servicios y productos.
- **Desconcentración:** El Gobierno Electrónico permite y fomenta la responsabilidad de cada institución proveedora del servicio para administrar, mantener y actualizar sus servicios, reduciendo los costos de transacción y tiempo de los usuarios. Al mismo tiempo fortalece la interdependencia entre actores, proyectos y recursos al promover el trabajo y colaboración dentro de una red de redes, lo que significa que tanto el gobierno central como los seccionales deben ser vistos como una unidad integral con servicios y transacciones descentralizadas, desconcentradas, confiables y accesibles.
- **Rol del sector privado y sociedad civil:** Significa que la implementación de servicios, así como la formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos, se apoya en el sector privado y en las organizaciones de la sociedad civil a través de procesos

transparentes y competitivos que fomentan la asociación de actores locales e internacionales.

- **Confiabilidad:** La finalidad de este principio es disponer y garantizar adecuados niveles de seguridad y privacidad para los usuarios; así como contar con la regulación, estándares, y normativa indispensable que permita en la práctica la recuperación de la confianza ciudadana en la cosa pública, la aplicación de la ley y el respeto a la privacidad de las personas, su información y autenticación de las transacciones.
- **Beneficios incrementales:** Significa que la calidad y cantidad de servicios se incrementarán progresivamente a partir de un enfoque de demanda; el beneficio de cada servicio a través de las TIC será superior al obtenido presencialmente, reducirá la vulnerabilidad de los procesos y preferenciabilidad de usuarios, generará mecanismos de comunicación de doble vía y permitirá el desarrollo de competencias especializadas y complementarias en el sector público.
- **Neutralidad Tecnológica:** Implica que toda regulación, normativa o ley que el Estado promulgue debe evitar establecer impedimentos o obligaciones hacia el uso de una determinada tecnología en particular, software libre o software propietario. La neutralidad tecnológica deja libre y expedita la decisión de elegir la tecnología que el usuario estime adecuada o que cumpla con las capacidades requeridas.

3.1.5. Fases del Gobierno Electrónico²⁶

El Gobierno Electrónico tiene un carácter incremental y transformador que se define a partir de un conjunto de etapas progresivas y complementarias. Las cuales principalmente son:

- **Presencia:** Consiste en colocar en línea información básica referente a la institución o entidad (leyes, regulaciones, documentos, estructuras organizacionales, entre otras). No ofrece ningún grado de interactividad del ciudadano con la institución o con otros ciudadanos a través del sitio web, portal o cualquier otro mecanismo disponible como correo electrónico, celulares, teléfonos, televisión, radio o cable.
- **Interacción:** Fase que se encuentra caracterizada por la generación de las primeras interacciones o trámites entre ciudadanos y empresas con instituciones gubernamentales. En este sentido habilita un mecanismo o un canal mediante el cual se desarrolla un proceso comunicacional que ofrece la oportunidad de tomar contacto primario con distintas autoridades. Puede realizarse a través de contacto vía correo electrónico, envío de formularios de comentarios, sugerencias u opinión, creación de foros y espacios de chat para intercambio de ideas.
- **Transacción:** Esta fase consiste en implementar transacciones electrónicas a ciudadanos y empresas por parte del gobierno, como una alternativa y/o complemento a la atención que se brinda de manera presencial en las oficinas. Los sitios web o portales

²⁶ Libro Blanco de la Sociedad de la Información. (2006, Septiembre) CONATEL. Quito, Ecuador. www.conatel.gov.ec

transaccionales permiten un acceso directo a los servicios del gobierno.

- **Transformación:** Esta fase está determinada a través de transformaciones significativas en la forma de operar del gobierno. Las relaciones entre el ciudadano y las autoridades que componen el gobierno cambian, y las entidades se encuentran en la capacidad de proveer sus servicios y habilitar espacios de participación ciudadana de forma electrónica de modo de cumplir su misión y visión.

Otros autores adicionalmente, de las fases anteriormente indicadas consideran otras fases como:

- **Integración Vertical:** Se refiere a la provisión de servicios de los organismos públicos y sus interrelaciones.
- **Gobierno Electrónico Unificado:** Busca catapultar el concepto de acceso al gobierno mediante un solo punto integrador. En este punto las TIC pasan de ser una herramienta transformadora a convertirse en un instrumento integrador que facilita y agiliza todo el quehacer gubernamental.

El Gobierno Electrónico no es estático y es una herramienta para gobernar de manera orgánica, transformadora y adaptable a las condiciones de cada país, por lo tanto, tiene como finalidad resolver las necesidades sociales en un entorno cambiante.

3.1.6. Beneficios²⁷

Los beneficios del Gobierno Electrónico se pueden dividir en dos categorías: generales y por usuarios. A su vez, los beneficios por usuarios se entienden a partir de tres subcategorías:

Cuadro No. 1 Beneficios del Gobierno Electrónico

Categorías	Beneficios
Generales	
	Transparencia, reducción de la corrupción, rendición de cuentas, eficiencia y efectividad, facilitación y simplificación de servicios, entorno habilitador, mejor gobernabilidad, masificación de los servicios, integración, agilidad y seguridad en la provisión de servicios.
Usuarios	
Ciudadanos	Mayor amplitud de canales, disminución de costos de operación, ahorro de tiempo, servicios más ágiles y personalizados, mayor participación ciudadana.
Empresa Privada	Interacciones más rápidas, disminución de costos operacionales y transaccionales, disminución, simplificación de procedimientos o eliminación de aspectos normativos.
Instituciones públicas	Mayor rapidez y eficiencia, disminución de costos de operación, mejor utilización de inversiones tecnológicas, gestión de servicios basado en procesos.

Fuente: Diagnóstico y Estrategia de Gobierno Electrónico . Ecuador

Entre los aspectos relevantes se destacan a continuación ejemplos de iniciativas de los beneficios del Gobierno Electrónico:²⁸

²⁷ Diagnóstico y Estrategia de Gobierno Electrónico – Ecuador (2005, Marzo). Pág. 10.

²⁸ Curso Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. OEA.

Cuadro No. 2 Ejemplos de Iniciativas del Gobierno Electrónico

Gobierno Electrónico con:	Ejemplos de iniciativas
Ciudadanos	Acceso a información Acceso a cultura Educación Subsidios Impuestos
Empresa Privada	Acceso a información Obtención de apoyo y subsidios Obligaciones legales Pago de impuestos y obligaciones Venta en línea
Instituciones públicas	Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas Provisión de servicios Centralizados

Fuente: Curso de formación estrategias de Gobierno Electrónico . Organización de los Estados Americanos

3. 2. GOBIERNO EN LÍNEA

El Gobierno en Línea se entiende como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) que realizan los órganos de la administración del Estado para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

El Gobierno en Línea pone a disposición de la ciudadanía la información acerca de la gestión pública, con lo cual facilita la vigilancia o veeduría ciudadana que supone, en términos ideales, reducir niveles de corrupción y fortalecer la participación ciudadana en este aspecto. Otras

posibilidades que brinda, es la de efectuar trámites relacionados con las obligaciones ciudadanas con el Estado.²⁹

Varios autores consideran al Gobierno en Línea como un mecanismo o herramienta que simplifica el quehacer del gobierno y sus diferentes servicios, mediante el uso de las TIC, en función básicamente de las necesidades y demandas del ciudadano común, el sector privado y las entidades públicas. Definiéndole como un conjunto de relaciones (información, trámites y transacciones) que establece el Estado con los ciudadanos a través de portales y redes electrónicas de acuerdo a las políticas y estándares de Gobierno Electrónico. Se establece de esta manera una relación subalterna del Gobierno en Línea al Gobierno Electrónico, relación que se comprende porque es necesario, en primer lugar, transformar en digital la información y los servicios de gobierno, y colocar los procesos administrativos en un entorno electrónico interconectado.³⁰

3. 3. GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA³¹

Otro término que resalta en la actualidad es el de Gobernabilidad Electrónica (e-governance) que se centra en una visión amplia de gobernabilidad, apuntando a cómo opera, trabaja y se organiza la sociedad, en la cual el gobierno debe asegurar a cada comunidad y ciudadano el acceso y participación en su red de información según Harris (2000).³²

²⁹ Vera Quintana, C. (2002). Ecuador: El reto del gobierno electrónico, Síntesis de iniciativas de uso de TICs en el sector público. [www.clad.org/SIARE_Innovaciones y tendencias en la gesti3n p3blica.htm](http://www.clad.org/SIARE_Innovaciones_y_tendencias_en_la_gesti3n_p3blica.htm). Agenda de Conectividad Nacional.

³⁰ Revelo, H y Palacios, K. (2005, Abril). Gobernabilidad y tecnologías de información y comunicaciones (TIC). Red Infodesarrollo. Quito, Ecuador. www.infodesarrollo.ec

³¹ Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005 – Estado del Arte II. (2006, Enero). Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Proyecto de reforma y modernización del Estado. Santiago, Chile. Pág. 12-14 www.modernizacion.gob.cl

³² Agenda Gobierno Electrónico 2002 – 2005. (2002, Octubre). Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Proyecto de reforma y modernización del Estado. Santiago, Chile. www.modernizacion.cl

Según la UNESCO el término Gobernabilidad Electrónica se puede entender como el uso de las TIC en la administración pública para hacer más eficiente, legítima y transparente su gestión. La Gobernabilidad Electrónica debe abarcar todas las ramas de la Administración Pública (central, local y seccional), por una parte el Poder Ejecutivo para dialogar permanente y efectivamente con los ciudadanos y las empresas. Por otra, también debe relacionarse con el Poder Legislativo, en cuanto puede hacer más transparentes los procesos de discusión de las leyes y con la Administración de Justicia, que puede apoyar su gestión comunicando a las diversas instancias judiciales entre ellas y con las partes de los procesos y a los organismos de control que pueden fiscalizar de forma más eficiente las actuaciones de los servidores públicos.

Entendida la Gobernabilidad Electrónica como un concepto de mayor amplitud y alcance que el Gobierno Electrónico, las áreas de la puesta en práctica corresponden a:

- **Administración electrónica (e-administración):** Es aquella que se relaciona con el mejoramiento de los procesos del gobierno y de los funcionamientos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo (seguimiento) como también el control de las decisiones del gobierno.
- **Servicios Electrónicos (e-servicios):** Se refiere a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como trámites interactivos o transacciones de doble vía (peticiones los documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos).
- **Democracia Electrónica (e-democracia):** Implica participación del ciudadano en los procesos de toma de decisiones a través de los medios que brindan las TIC.

En definitiva, la Gobernabilidad Electrónica representa en esencia un Estado que vela por los intereses de todos sus miembros, garantiza una administración óptima de los recursos, y convierte a los funcionarios públicos, desde las autoridades, directores de servicios públicos y empleados de nivel operativo, en catalizadores de un cambio social y cultural acorde al proceso de mundialización.³³

3. 4. LA CIBERDEMOCRACIA

De igual manera, otro concepto que surge actualmente es de la ciberdemocracia que podemos decir que consiste en la prestación de servicios de las instituciones públicas y el acercamiento entre gobernantes y los ciudadanos, en una forma individualizada y en concordancia con los requerimientos de información oportuna de los usuarios, sin necesidad de concurrencia temporal. Consiste en contar con canales de comunicación abiertos todo el tiempo para los usuarios que lo requieran.³⁴

Por tanto, la ciberdemocracia es el máximo eslabón del proyecto de la Sociedad de la Información, la construcción de una única sociedad democrática sostenida y cohesionada mediante relaciones reticulares por medios electrónicos y telecomunicaciones.

3. 5. ANÁLISIS DE LA RELACIÓN GOBERNABILIDAD Y TIC'S

Luego de revisar los conceptos de Gobernabilidad y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a continuación se realiza un análisis de su relación.

³³ Libro Blanco de la Sociedad de la Información. (2006, Septiembre) CONATEL. Quito, Ecuador. www.conatel.gov.ec

³⁴ Revelo, H y Palacios, K. (2005, Abril). Gobernabilidad y tecnologías de información y comunicaciones (TIC). Red Infodesarrollo. Quito, Ecuador. www.infodesarrollo.ec

3.5.1. El papel de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Gobernabilidad

Tomando en cuenta los elementos conceptuales que permiten describir un estado de gobernabilidad o las condiciones para su existencia, expuestas en el Capítulo I, podemos avanzar hacia precisiones respecto del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) para facilitar, propiciar o preparar condiciones de gobernabilidad.

Así organizaciones internacionales indican que invertir en las TIC es un componente que afecta y potencia todo el esfuerzo mundial para que la ciencia, la tecnología y la educación, se incorporen como herramientas poderosas para avanzar hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento, contribuyendo entre otros, a mejorar la educación, la salud, el nivel de vida, el bienestar, la seguridad y la gestión de los servicios públicos.³⁵

Se enfatiza la importancia de las TIC como una herramienta que contribuye al desarrollo sostenible y equitativo, al fortalecimiento de la gobernabilidad y la promoción de los derechos humanos, así como a la necesidad de trabajar intensamente para asegurar que cada persona en el mundo, particularmente los que se encuentran en situación vulnerable, en desventaja y con necesidades especiales, puedan participar de los beneficios potenciales generados por las nuevas tecnologías. Actualmente, se considera que una de las oportunidades y áreas en las cuales las TIC pueden tener aplicaciones importantes para el desarrollo es el uso de las mismas para el fortalecimiento de los procesos y en el fomento de condiciones para la gobernabilidad.³⁶

³⁵ Sociedad de la Información y el Conocimiento. México. www.sociedadinformacion.unam.mx.

³⁶ Batista, C. (2003, Enero). Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las tecnologías de la información y la comunicación a la gobernabilidad en América Latina. UNESCO. Brasilia, Brasil.

El grado de confianza que hay entre los ciudadanos y sus representantes en el sector público tiene un impacto significativo en el cómo y cuales recursos se pueden movilizar para lograr los objetivos de desarrollo. Bajo las condiciones apropiadas las TIC pueden contribuir a incrementar la confianza y la confiabilidad mediante el acceso a la información pública y, por ende, promover la apertura, transparencia y responsabilidad en la administración pública.

Por otra parte, en América Latina hay una mejora firme en las condiciones de gobierno con la utilización de las TIC, dado que estas representan la introducción de una nueva forma de relación política en la cual los individuos de la sociedad, sus representantes, los grupos sociales, las organizaciones sociales y políticas, los grupos de presión, entre otros, pueden actuar directamente sobre los gobiernos. La introducción de las TIC representa un paso decisivo en el proceso de democratización de la información pública y en la interacción entre ciudadanos y gobierno, asegurando la provisión de servicios por parte del gobierno a las demandas y prioridades públicas.

Inclusive la Organización de los Estados Americanos reconoce que la humanidad evoluciona rápidamente hacia un nuevo modelo de desarrollo centrado en el ser humano, basado en el uso intensivo del conocimiento y la innovación, teniendo en la capacidad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de producir, acceder y diseminar conocimiento, una herramienta importante para fortalecer la gobernabilidad democrática, lograr un desarrollo equitativo y sostenible en las Américas y reducir la brecha digital.

Precisamente, los Ministros de Relaciones Exteriores y Jefes de Delegación de los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA), reunidos en Santo Domingo, República Dominicana,

con ocasión del trigésimo sexto período ordinario de sesiones de la Asamblea General, celebrada el 6 de junio de 2006, firmaron la DECLARACIÓN DE SANTO DOMINGO: GOBERNABILIDAD Y DESARROLLO EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

En la cual, se reconoce que la buena gestión de los asuntos públicos exige instituciones gubernamentales efectivas, representativas, transparentes y públicamente responsables a todos los niveles, al igual que la participación ciudadana, controles efectivos y el equilibrio y separación de poderes. En este contexto, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, de acuerdo a las leyes nacionales, en el seguimiento, control y evaluación de la administración pública, como contribución activa para la prevención y eliminación de la corrupción, son herramientas para promover la transparencia, eficiencia y responsabilidad de los gobiernos de la región, y que las TIC juegan un rol importante en este sentido. Adicionalmente, se declara principalmente los siguientes aspectos:³⁷

- Subraya la importancia que desempeñan las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) como herramienta transversal para el logro del desarrollo equitativo y sostenible y el fortalecimiento de la gobernabilidad, la promoción y protección de los derechos humanos.
- Apoyo a los Estados Miembros en la incorporación de las TIC en sus planes nacionales de desarrollo, particularmente en los procesos de modernización de las instituciones públicas, que son necesarios para fortalecer la gobernabilidad y el ambiente democrático, promover la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y

³⁷ Organización de los Estados Americanos. (2006, Junio). Declaración: Gobernabilidad y Desarrollo en la Sociedad del Conocimiento. Santo Domingo, República Dominicana.

la eficiencia en la gestión y la provisión de servicios en el sector público, con el fin de satisfacer las necesidades y aspiraciones de todas las personas.

- Compromiso para que se dedique especial énfasis a la modernización del Estado a través del diseño e implementación de estrategias de Gobierno Electrónico, con el fin de mejorar la provisión de servicios e información a la población en su conjunto, facilitando en especial el acceso de los grupos más necesitados, así como de incrementar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Compromiso de desarrollar las TIC como una herramienta para promover y fomentar la participación permanente, ética y responsable de la ciudadanía, en un marco de legalidad conforme al respectivo orden constitucional, en particular de aquellas personas que pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad o con necesidades especiales, en las decisiones relativas a su propio desarrollo, lo que a su vez es una condición necesaria para el pleno y efectivo ejercicio de la democracia.

En este sentido, la administración pública en general está creando una infraestructura de red para permitir a sus ciudadanos un acceso integral a sus servicios en línea y se esperan cambios, tales como la mejora de los servicios a los ciudadanos, reducción de costos administrativos, aumento de la confianza ciudadana, transparencia de la responsabilidad en el presupuesto, aumento de la capacidad de ahorro debido al libre acceso a los servicios públicos.

Como se ha expuesto existe el compromiso de los diferentes países, pero es necesarios varios avances como: el fomento de la democracia participativa; los mecanismos de transparencia; la

descentralización; y, la educación para jóvenes y adultos debe ser estimulada para reducir la brecha digital. De igual manera, es fundamental una base física adecuada, esto es, expandir el sistema de telecomunicación, ampliar las líneas telefónicas, bajar los costos del sistema de acceso y el tiempo de uso, reducción de los costos de equipo, bajar los costos del proveedor de los servicios, y lo más importante, establecer puntos de entrada que faciliten el acceso al público.

En general, el uso de las TIC puede ser medido por el desempeño en los sitios web institucionales, que han mejorado algunos aspectos del gobierno en relación a la transparencia y a la participación ciudadana. La mejora del gobierno local también se puede medir por la mayor interacción entre los ciudadanos y las instituciones del Estado vía web.

Por lo expuesto, es indiscutible que la incorporación de las TIC es un proceso irreversible, y hay una fuerte tendencia en nuestro país a la creación generalizada de sitios web institucionales. Es aconsejable, sin embargo, tener pautas generales para un proceso de instalación uniforme cuyo desarrollo garantizaría la incorporación de información relevante para la sociedad. En este caso, se podría realmente tener interacción entre los ciudadanos y el gobierno.

En definitiva, el empleo de las TIC está cambiando las relaciones sociales, económicas y políticas de la sociedad; y entre estos cambios la contribución en el fomento de condiciones para la gobernabilidad y principalmente se debe considerar a las TIC como:

- **Herramienta para contribuir a una administración más eficiente de la cosa pública.**

Desde la provisión de informaciones básicas para el buen funcionamiento de las estructuras gubernamentales hasta para la planificación en los diversos niveles que se requieren, las TIC pueden ser un instrumento de suma utilidad.

Hay toda una labor importante a desarrollar en este terreno en nuestro país, para lo cual se debe tener claro que el sistema de información debe ser considerado como una capacidad social basada en la información y, como tal, engloba no solo la tecnología y el contenido, o datos, sino también la organización, inventivos, procedimientos y personas involucradas.

El trabajo gubernamental es por su propia naturaleza de muy alta intensidad en términos de la recopilación de datos, su archivo, diseminación y procesamiento. Los sistemas de información bien diseñados pueden convertirse en instrumentos importantes de la política pública, herramientas poderosas para poner en marcha, asegurar el cumplimiento y evaluar las reformas de políticas.

- **Mecanismo para mejorar los flujos de comunicación entre gobernantes y gobernados.**

La relación entre el gobernantes y gobernados será más clara y fácil mientras mejor y más fluidamente corra la información en ambas vías, logrado que las normas, procedimientos y mecanismos de gobierno sean más eficientes y menos burocráticos con las TIC.

La posibilidad de implementar centros de información en las bibliotecas públicas o espacios en los centros comerciales u oficinas públicas donde, más allá de la opción doméstica, el ciudadano pueda hacer saber sus demandas y reclamos y recibir respuestas a sus

preguntas y al mismo tiempo, el gobierno pueda informar sobre sus actividades, planes y requerimientos es técnicamente viable y no particularmente costosa en términos relativos. Su rentabilidad en términos tanto de una mucho mayor eficiencia como inclusive en elementos tales como la recaudación de impuestos puede ser enorme.

Evidentemente hay muchas otras opciones y posibilidades como las TIC pueden contribuir a una más sana y eficiente administración de la cosa pública.

- **Elemento que coadyuven al proceso institucional de la democracia realmente participativa y a la legitimación en la toma de decisiones.**

Es posible pensar que, en la medida que las redes pequeñas, comunitarias o de otro tipo, se consoliden, sean mayores en número y se comuniquen entre sí de manera sistemática el conjunto podrá servir como un foro de expresión de opiniones que ayuden al gobierno, junto con otros instrumentos, a mantener el sentido de lo que los gobernados quieren o necesitan.

Posibles instrumentos para que el gobierno pueda de forma relativamente certera enterarse de lo que pasa entre sus gobernados y estos, a su vez, tengan la manera de llegar de una forma relativamente más directa al primero.

Por otro lado, las TIC pueden ser útiles en ayudar al gobernante a explicar su gestión y a movilizar y motivar a quienes tienen que ser miembros activos en la ejecución de las decisiones tomadas. Al mismo tiempo, la existencia de redes independientes e incontrolables por parte del gobierno debería permitir también que, como de otrora las opiniones

opositoras puedan circular y fortalecerse para convertirse en elementos importantes.

El caso de las organizaciones comunitarias o intermedias, que obtienen información, dan a conocer su trabajo y adquieren fuerza social por medio de las redes informáticas, fundamentalmente la autopista electrónica o Internet. En los países más desarrollados, como Estados Unidos o Canadá, estas comunidades no tradicionales han conseguido posicionarse favorablemente en la estructura del poder local y se han convertido en muchos casos en interlocutores válidos de los gobiernos municipales, participando y transformando los modos de gestión y las políticas urbanas.

3.5.2. Estrategia Digital el caso de Chile

En este estudio de la relación entre la gobernabilidad y las TIC es destacable mencionar el caso de Chile, que a partir del 2001, incorporó una estrategia de Gobierno Electrónico, definiendo las instancias de diálogo y coordinación al interior del Poder Ejecutivo. Esto ha permitido el diseño y la implementación de una política institucional deliberada y concertada, en distintas etapas del proceso de desarrollo de Gobierno Electrónico en este país.

El esfuerzo desarrollado en torno a la implementación de este sistema, ha sido reconocido a nivel internacional, pues existe un conjunto de estudios internacionales que ubican a Chile dentro de los primeros lugares en el desarrollo de Gobierno Electrónico a nivel mundial, así mismo existen una serie de iniciativas que han recibido premios internacionales por su aporte al desarrollo.

Cuadro No. 3 E-government readiness index 2005: Top 25 countries

	Country	Index
1	United States	0.9062
2	Denmark	0.9058
3	Sweden	0.8983
4	United Kingdom	0.8777
5	Republic of Korea	0.8727
6	Australia	0.8679
7	Singapore	0.8503
8	Canada	0.8425
9	Finland	0.8231
10	Norway	0.8228
11	Germany	0.8050
12	Netherlands	0.8021
13	New Zealand	0.7987
14	Japan	0.7801
15	Iceland	0.7794
16	Austria	0.7602
17	Switzerland	0.7548
18	Belgium	0.7381
19	Estonia	0.7347
20	Ireland	0.7251
21	Malta	0.7012
22	Chile	0.6963
23	France	0.6925
24	Israel	0.6903
25	Italy	0.6794

Fuente: United Nations e-Government Readiness Report 2005

Chile ocupa un lugar destacado en los Rankings Internacionales, que evalúan el grado de preparación de los países para aprovechar los beneficios de las tecnologías, constituyéndose líder a nivel latinoamericano, pues Chile destaca en materia de infraestructura, ambiente para negocios y gobierno electrónico. Presenta niveles medios en el grado de preparación y uso de TIC en empresas.

Luego de su Estrategia 2002-2005³⁸, recientemente se lanzó la nueva Estrategia Digital, que contiene la definición de la política pública

³⁸ Agenda Gobierno Electrónico 2002 – 2005. (2002, Octubre). Ministerio Secretaría General de la

dirigida a consolidar el avance y desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en dicho país. La Estrategia Digital 2007-2010 es una carta de navegación que involucra al Estado, el sector privado y la ciudadanía, y viene a complementar y organizar las iniciativas para el uso de las TIC que hoy ponen a Chile a la cabeza de Latinoamérica en el tema. Esta estrategia se fundamenta en tres ejes que son:³⁹

- **Agenda Digital 2.0:** Persigue el uso de las TIC para mejorar los procesos educativos, avanzar en la modernización del Estado y la extensión del gobierno electrónico, aumentar la participación ciudadana y la eficiencia de los procesos productivos del país.
- **Política Tecnológica:** Plantea el abordaje de temas como el uso de software de código abierto, el uso y protección de los datos personales, el incremento en la seguridad informática, la propiedad intelectual del desarrollo tecnológico y la adopción de estándares que faciliten el acceso a la información y la interoperabilidad de los sistemas.
- **Desarrollo de la Industria de las TIC:** Propicia el apoyo para el sector asociado a la producción de tecnologías de información. Junto con promover una estrategia para estas empresas, apoya la adopción de certificaciones de calidad, la exportación y el uso del idioma inglés. Al tiempo, busca agregar valor a este sector productivo a través del offshoring o venta de servicios a distancia mediante el uso de TIC y fomentar su desarrollo en el mercado chileno.

Presidencia. Proyecto de reforma y modernización del Estado. Santiago, Chile. www.modernizacion.cl

³⁹ Ferreiro, A. (2007). Plan Estratégico de Desarrollo Digital 2007-2010. Comité de Ministros para el Desarrollo Digital. Santiago, Chile.

3.5.3. Situación de Gobierno en Línea en el Ecuador

El tema del Gobierno en Línea es un tópico de actualidad en nuestro país, aunque sus inicios vienen de la discusión de la Agenda de Conectividad de las Américas discutida en Québec por los gobiernos y luego trasladada al Ecuador en el 2001 por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, como ya se mencionó, organismo responsable de la Agenda de Conectividad del Ecuador que posee los siguientes pilares: Infraestructura para el Acceso, Teleducación, Telesalud, Gobierno en Línea y Comercio Electrónico.

El Gobierno en Línea conlleva varios aspectos, que ahora busca despegar mediante el impulso de las políticas ya delineadas durante el 2002 y que deben ser detalladamente desarrolladas por los actuales responsables del Gobierno en Línea, pues el Ecuador se encuentra en una etapa inicial, estimada como básicamente presencial, con relación al acceso a las TIC y peor aún para su aprovechamiento para el fomento de condiciones de gobernabilidad.

Solamente algunos de los trámites presentan algunas características de interacción, pero todavía se mantiene varias etapas en las que el ciudadano tiene que dirigirse personalmente a las instalaciones públicas, por lo tanto se encuentra en una fase que se puede denominar pre-electrónica. Para citar un ejemplo: el trámite de pago del Impuesto a la Renta que se realiza en el Servicio de Rentas Internas (SRI), ha avanzado mucho, se ha modernizado considerablemente, pero todavía mantiene varias etapas necesarias de presencia física, por lo que por las comparaciones internacionales, no se lo puede considerar un trámite electrónico. Lo mismo pasa con el proceso de apertura de empresas, que ha mejorado considerablemente, pero mantiene la mayor parte de las etapas, requerimientos y procedimientos, exigiendo la presencia física del

ciudadano, lo que nuevamente lo elimina de una definición internacional de trámite electrónico.

Se citan estos dos trámites porque fueron los que podrían ser considerados la vanguardia del proceso de Gobierno Electrónico, pero son dos procesos con poca posibilidad de cambio a corto plazo, por limitaciones institucionales.

No obstante, existen procesos interesantes que deben ser considerados por su valioso aporte en lecciones aprendidas y logros entre los que encontramos las siguientes:

- Presidencia de la República: Sistema de Gestión de Información para la Gobernabilidad . SIGOB (Programación y gestión por metas y resultados; Agendas interministeriales; Centro de gestión; Monitoreo de actores y temas de gobernabilidad; Acción comunicacional; Gestión de decretos de leyes, Correspondencia oficial y archivo)
- Banco Central del Ecuador: Sistema de Pagos Interbancarios . SPI
- Ministerio de Economía y Finanzas: Sistema Integrado de Gestión e Información Financiera . SIGEF
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: modernización del servicio de seguridad social y aportes patronales
- SNIP . Sistema Nacional de Inversiones Públicas
- SIISE . Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador
- SELBEN . Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios
- BIPS . Banco Integrado de Programas Sociales
- SIAPS . Sistema Integrado de Administración Presupuestaria
- CONTRATANET . Contratación Pública
- URLS . Unidad de Reforma y Legislación Social

De igual manera, existen varios aspectos que tienen que ser considerados, como por ejemplo la gaceta del gobierno en línea que contiene el desarrollo de la red de conectividad del Estado, el ISP único del Estado, políticas de seguridad para la red del Estado, Datacenter del Estado, proyecto de reciclaje de computadoras, portal de Gobierno, proyecto de ventanilla única, entre los más destacados.

Vale la pena mencionar que estos proyectos delineados anteriormente están siendo continuados, basados en la aplicación y ejecución de las políticas de gobierno. Esto es vital en un país en el cual muchas veces no existe continuidad entre el gobierno saliente y el entrante. Es por tanto meritorio el hecho de poner en marcha los proyectos señalados y ampliar la base con planes nuevos, pues existen más de 100 proyectos que están en implementación o en operación a nivel nacional. Estas iniciativas, si bien aisladas o desarticuladas, en muchos casos actúan como catalizadores para la expansión de servicios o la realización de nuevos proyectos.

Es importante también mencionar que pese a tener lista la Agenda de Conectividad del Ecuador, son necesarios ajustes ya que al tratar de temas relacionados con las TIC, entendemos que evolucionan muchos aspectos considerados como punto de partida de la agenda, así como los permanentes cambios de la economía nacional.

Los actuales funcionarios de la Agenda de Conectividad están dedicando sus esfuerzos a continuar con el trabajo emprendido, pero su trabajo debe estar también orientado a ejecutar nuevas políticas que provengan del desarrollo del marco inicialmente programado. Es decir, en las políticas y los proyectos establecidos se encontrará la necesidad de reprogramar proyectos que permitan, mejoren y faciliten la implantación de la Agenda de Conectividad.

A pesar de los esfuerzos realizados la Agenda de Conectividad y su programa de Gobierno Electrónico se han convertido en documentos declarativos sin poder de convocatoria, carente de efectos demostrativos y apoyo político a nivel del ejecutivo y gabinetes ministeriales.

Según el informe e-Readiness de la ONU, Ecuador se encuentra en decimocuarto lugar entre los veinte países latinoamericanos. Ecuador está 15% debajo de la media, y 57% abajo del primer país de la región, Chile. La situación de hecho es muy delicada, ya que el último país en el ranking es Honduras, y Ecuador se encuentra solamente 15% arriba de este país.

Cuadro No. 4 E-government readiness rankings: South and Central America

		<i>Index</i> 2005	<i>Rank in:</i> 2005 2004		<i>Change</i>
1	Chile	0.6963	22	22	0
2	Mexico	0.6061	31	30	-1
3	Brazil	0.5981	33	35	2
4	Argentina	0.5971	34	32	-2
5	Uruguay	0.5387	49	40	-9
6	Colombia	0.5221	54	44	-10
7	Venezuela	0.5161	55	56	1
8	Peru	0.5089	56	53	-3
9	Panama	0.4822	64	54	-10
10	Costa Rica	0.4612	70	73	3
11	El Salvador	0.4225	78	79	1
12	Bolivia	0.4017	85	88	3
13	Guyana	0.3985	89	71	-18
14	Ecuador	0.3966	92	82	-10
15	Belize	0.3815	97	76	-21
16	Guatemala	0.3777	100	111	11
17	Paraguay	0.3620	107	109	2
18	Suriname	0.3449	110	105	-5
19	Nicaragua	0.3383	113	121	8
20	Honduras	0.3348	115	113	-2
	Average	0.4643			

Fuente: United Nations e-Government Readiness Report 2005

Además algo importante a destacar es que Ecuador cayó diez posiciones en el ranking mundial, estando ahora en el nivel 92, de un total

191 (y debemos considerar que en estos 191 la gran mayoría son países africanos, todos muy debajo de la media internacional).

En general los principales problemas por lo que atraviesa la implementación del Gobierno en Línea son:

- **Desigualdad en el desarrollo del Gobierno en Línea:** La Agenda Nacional de Conectividad ha detectado grandes desigualdades en las instituciones del Estado en cuanto a la administración electrónica. Mientras algunas instituciones presentan grandes adelantos en el ofrecimiento de información y servicios a través de las redes electrónicas, otras carecen de las herramientas informáticas necesarias. En este sentido, la clasificación de las entidades estatales, sean estas gubernamentales nacionales, seccionales, legislativas y judiciales, en cada una de estas cuatro fases (Presencia, Interacción, Transacción, Transformación) es indispensable para delinear las políticas, planes y proyectos para el desarrollo del Gobierno en Línea.
- **Incipiente avance del derecho de acceso a la información pública:** Como ya se menciona en el Capítulo II, la aprobación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP, en el 2003, constituyó un hito histórico en el ámbito de transparentar la actuación de las entidades sujetas a su ámbito; sin embargo, es muy escasa la acogida en las diversas instituciones públicas por lo que es necesario reforzar la difusión y apoyar la emisión de las normas pertinentes.
- **Falta lograr eficiencias en la conectividad gubernamental:** Cada Ministerio e institución pública contrata por separado sus servicios de conectividad, y de esta manera no se logra la economía de

escala necesaria para obtener ahorros en los gastos de acceso a Internet, intercambio de archivos entre ministerios, comunicaciones telefónicas y correo electrónico. Aunque han existido iniciativas para desarrollar un backbone integrador y la Intranet del Estado aún no ha sido posible concretarla ni conectar las instituciones ni sus estaciones de trabajo provocando una ausencia de red digital para el Estado. De igual manera, una carencia de un Framework o Bus Integrador, ya que el Estado no cuenta con un plan de desarrollo de tecnologías ni una infraestructura adecuada que permita integrar los servicios disponibles en línea ni aquellos que se desarrollan e incorporan en las distintas instituciones del sector público.

- **Dispersión de instancias y competencias:** La carencia de una instancia de coordinación que apoye técnicamente y acompañe en los procesos de concepción, diseño, arquitectura, operatividad entre otros procesos repercute en la duplicación de esfuerzos, altos de costos de transacción, falta de comunicación e integración y generación de diversos tipos de ineficiencias. Pues la carencia de una institucionalidad definida de alto nivel con apoyo político y financiamiento generó una interlocución pobre, mal definida y desgastante, debilitada por la ausencia de una representatividad real y multisectorial de actores claves en tres ámbitos claves: el público, el privado y la sociedad civil.
- **Institucionalidad débil:** El contar con una instancia carente de capacidades operativas, débil en su coordinación, y pobre para gestionar la inserción, desarrollo y crecimiento del Gobierno Electrónico ha evidenciado la falta de voluntad política y ausencia de políticas públicas que consoliden este tema como herramienta de transformación y modernización del Estado.

- **Costos e infraestructura tecnológica:** El índice de penetración de la telefonía fija en el país es del 12%, mientras que la celular llega al 58% a nivel nacional. La falta de conexión a la red de fibra óptica Emergia o Global Crossing encarece en al menos un 40% los costos actuales, esto sin tomar en cuenta el IVA e ICE aplicados al servicio. Por otro lado, es evidente que el país no cuenta con la infraestructura necesaria para garantizar la conectividad en el 100% del territorio nacional.⁴⁰
- **Desconfianza de los usuarios:** Existen evidencias de que los sistemas no operan, los servidores y funcionarios públicos no responden y los servicios no funcionan en su totalidad creando una constante desconfianza en el uso de los servicios vía Internet u otro canal disponible.
- **La corrupción y la falta de una visión estratégica:** La corrupción campante en el sector público y privado es una barrera difícil de superar ya que la incorporación de las TIC transparenta los procesos y tomas de decisión reduciendo el poder y control de los tomadores de decisión con intereses particulares. Por tanto, hay fuertes resistencias a su incorporación. Por otro lado, en muchos casos los directivos públicos ven a las TIC como chalecos de fuerza e inversiones innecesarias.
- **La brecha digital y la carencia de estándares:** Las TIC han generado una nueva forma de discriminación social que se acrecienta progresivamente si no se toman medidas para procurar la incorporación de la población masivamente a las TIC. El Ecuador carece de estándares mínimos y orientaciones de largo plazo para la implementación de Gobierno Electrónico en sus distintos frentes.

⁴⁰ Alfa-Redi No. 095. (2006, Junio)

- **Inestabilidad política:** La volatilidad política del país desde 1998 ha tenido un efecto negativo directo en los resultados de las distintas iniciativas iniciadas en la última década por parte de los organismos públicos responsables de hacerlo.
- **Comunicación y capacitación al usuario y beneficiario:** La mayoría de servicios en línea que están disponibles (para usuarios y beneficiarios) surgen de necesidades institucionales identificadas y no como producto de un análisis de la demanda y un proceso de planificación en materia de Gobierno Electrónico. Por tanto, la capacitación de usuarios ha sido limitada y casi inexistente para beneficiarios.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PORTAL WEB PARA EL MINISTERIO DE GOBIERNO QUE CUMPLA CON LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

4. 1. ANTECEDENTES

En el año 2001, la Dirección de Informática (actualmente Coordinación de Servicio Tecnológico) del Ministerio de Gobierno, considerando que el Internet ha revolucionado al mundo, cambiando la forma de comunicación e intercambio de información, llevo a cabo el desarrollo y la implementación de un Sitio Web para esta Cartera de Estado.

Precisamente, a partir de junio del 2001, el Ministerio de Gobierno pone a consideración su Sitio Web www.mingobierno.gov.ec, con el objetivo de dar a conocer las tareas y actividades que se encuentra cumpliendo esta Cartera de Estado, llegando a través del Internet, al mayor número de personas que estén interesados en conocer los objetivos, misión, autoridades, estructura, reglamentos, leyes, servicios, así como links y acuerdos con otros organismos.

Es así que la Coordinación de Servicio Tecnológico, durante los siguientes años se constituyó en la responsable de la administración, mantenimiento y actualización del sitio. Hasta el año 2005, en el que comparte esta responsabilidad con la Dirección de Comunicación Social.

En abril del 2006, la Coordinación de Servicio Tecnológico conjuntamente con la Dirección de Comunicación Social, realizaron un rediseño y actualización general del Sitio Web, el mismo que estuvo

basada en la estructura previamente implementada, manejando formatos y diseños determinados anteriormente, ajustándose a una funcionalidad y esquema, considerando mantener una identidad institucional. Preocupándose principalmente por proporcionar la mayor cantidad de información al usuario con el fin de satisfacer su expectativa y cumplir con lo que señala el Art.7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo que ha sido conseguido parcialmente, pues no ha existido el apoyo y recursos necesarios para conseguirlo de una manera óptima.

Cabe señalar que tanto la implementación, mantenimiento y rediseño de este Sitio Web no ha presentado ningún gasto extra en el presupuesto por parte de esta Entidad, como sucede en otras instituciones del Estado, pues ha sido realizado con recursos técnicos y personal de la Institución.

Todos los esfuerzos realizados han situado al Sitio Web en una Fase Presencial, pues se provee básicamente de información al ciudadano, lo que implica que el Sitio Web debe avanzar en su vida útil, como parte de la política de Gobierno Electrónico y tiene que ofrecer capacidades de interacción que sean cada vez más importantes para el grupo de usuarios hacia los cuales se dirige; es decir, cubrir las Fases de Interacción donde se considere comunicaciones simples entre esta Entidad y el ciudadano, con la incorporación de esquemas de búsquedas básicas; y, luego a la Fase de Transacción en donde se incluya la provisión de transacciones electrónicas al ciudadano, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del Ministerio.

Por lo expuesto, se establece que es necesario la implementación de un Portal Web, reconociéndolo para el efecto como un proyecto de gran importancia, si consideramos que es la imagen del Ministerio de

Gobierno al mundo, tomando en cuenta que para ello que se necesita establecer todas las fases y etapas del desarrollo de un proyecto de estas características, estableciendo las unidades, direcciones y dependencias involucradas en el tema, responsabilidades de cada una de ellas, tiempos, cronogramas, recursos y requerimientos técnicos para su implementación.

4. 2. OBJETIVOS

4. 2.1. Objetivos Generales

- Fortalecer el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en beneficio del desarrollo social y económico de la Nación, en su cambio hacia la Sociedad Global de la Información y el Conocimiento.
- Proveer un sitio de información y servicios que sea de fácil ubicación a través del Internet, para facilitar la interacción entre los ciudadanos, empresa privada y organismos públicos.
- Facilitar las relaciones de vinculación de la ciudadanía con el Ministerio de Gobierno, en el fomento de mejores condiciones para la gobernabilidad en el país.
- Mejorar la interacción entre el Ministerio de Gobierno y los ciudadanos, mediante el desarrollo de contenidos y aplicaciones que utilicen las TIC para ofrecer servicios públicos de una manera fácil, ágil, segura y eficiente.
- Implementar un Portal Web que permita el desarrollo, avancen y progreso institucional acorde a los requerimientos y adelantos tecnológicos, cumpliendo con la Ley de Transparencia y Acceso a

la Información Pública, de acuerdo a la Norma Técnica para su aplicación.

4. 2.2. Objetivos Específicos

- Proporcionar información con valor público, que satisfaga los requerimientos de la comunidad, a través de la prestación de un mayor número de servicios vía Web.
- Gestionar un esquema físico de comunicaciones que pueda al mismo tiempo servir para el intercambio de información y la adaptación del Ministerio de Gobierno a las nuevas tecnologías.
- Definir los parámetros y especificaciones para generar el Portal Web con información consolidada en los diferentes campos de gestión del Ministerio de Gobierno, para entregar información desde y hacia otros entes de la administración pública, empresa privada y ciudadanía en general.
- Diseñar un Portal Web en forma dinámica, segura y gráficamente atractivos, con una estructura eficaz, con conceptos de sencilla navegación, fácil administración y actualización.
- Disponer de una Aplicación Web que permita el manejo sencillo, rápido y amigable de la información a publicar, según las necesidades del momento.
- Presentar una fuente de información de las actividades, servicios, publicaciones y tópicos relacionados con el Ministerio de Gobierno a través de una construcción funcional desde la mirada del ciudadano de manera que logre una navegación fácil y expedita.

4. 3. JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS

Diversos han sido los esfuerzos desplegados, tanto por parte de la Dirección de Comunicación Social como de la Coordinación de Servicio Tecnológico, para que se brinde un adecuado servicio a través del Sitio Web del Ministerio de Gobierno www.mingobierno.gov.ec; sin embargo, no han sido suficientes, pues aún no se ha logrado otorgar respuestas eficientes y de calidad a la demanda de la ciudadanía.

Hecho que responde a varias causas de orden administrativo y de procedimientos, pues la falta de apoyo de las autoridades, la escasa colaboración de las demás dependencias y funcionarios en el suministro de la información, sumado a requerimientos de tipo metodológico, tecnológico y de personal, no han permitido el mejoramiento continuo de los servicios e información que se brinda a través del Sitio Web, provocando una atención deficiente y limitando con ello el pleno ejercicio de los derechos por parte de la ciudadanía de acceso a la información pública y a mejores servicios.

Lo antes mencionado ha ocasionado un alto nivel de quejas, por parte de la ciudadanía en general, pues la información y los servicios proporcionados resultan insuficientes, pues no se atienden todos los requerimientos de los ciudadanos.

De igual manera, las diversas labores que desarrolla el personal responsable del Sitio Web, no han permitido implementar un proyecto que cubra con todos los requerimientos establecidos por Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con las especificaciones establecidas por la Comisión Nacional de Conectividad y con los requerimientos emitidos por la Presidencia de la República a través de diferentes disposiciones legales emitidas a esta Cartera de Estado.

En este sentido, se evidencia la necesidad de implementar un Portal Web que permita fortalecer la imagen institucional, cambiar la percepción del Ministerio de Gobierno en el ámbito público a través de la eficiencia y eficacia de los servicios que se presta a la ciudadanía, y proporcionar a la ciudadanía en general información oportuna que cumpla con lo establecido en la mencionada Ley y las demás disposiciones del caso.

El Ministerio de Gobierno al ser la entidad encargada de la política del Estado debe incorporar el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el fortalecimiento de condiciones para la gobernabilidad y ampliación de la democracia, desde una perspectiva de derechos, que potencie procesos de desarrollo y facilite mecanismos de participación ciudadana, lo cual incluye procesos de transparencia, rendición de cuentas y formas de monitoreo, auditoría, control y evaluación social de la gestión y desempeño de los funcionarios, de las dependencias y de sus diferentes autoridades.

El importante cambio experimentado en el mundo por el avance de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en un contexto de globalización, ha generado la reflexión sobre la relevancia de su uso en los gobiernos y en las instituciones del Estado, que permitan en primera instancia la prestación de servicios gubernamentales más eficientes, con resultados mucho más eficaces, permitiendo fomentar la democracia a favor del ciudadano a través de procesos de transparencia, gobernabilidad y participación ciudadana.

En definitiva, esta propuesta busca a través de la implementación de un Portal Web, el mejoramiento de los procesos gubernamentales que lleva a cabo el Ministerio de Gobierno con la utilización de la tecnología, produciendo la reducción de costos administrativos, operativos y elevando

la calidad de servicios que presta a la ciudadanía, ya que el progreso de la actividad pública y gubernamental del país no puede aislarse del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), pues resulta un elemento fundamental en el progreso de una institución con una orientación hacia la comunidad.

4. 4. AUDIENCIA A LA QUE VA DIRIGIDO

Para la definición de la audiencia se ha tomado en cuenta varias consideraciones para determinar los tipos de usuarios que se atenderán desde las páginas del portal, así:

- **Por capacidad física:** Se debe considerar que la audiencia del portal incluirá personas con discapacidades físicas, por lo que una de las metas que debe tener el portal es permitir el acceso de ellos, a través del cumplimiento de los criterios de usabilidad y las normas de accesibilidad que recomiendan los estándares internacionales.
- **Por capacidad técnica:** La audiencia que llegue al portal se dividirá de acuerdo a la experiencia técnica que tenga; por ello se deben plantear accesos simples mediante enlaces y otros más complejos, por ejemplo, mediante el uso de buscador.
- **Por conocimiento de la Institución:** La audiencia del portal se dividirá en *Usuarios que conocen la Institución*: estos usuarios siempre sabrán dónde buscar lo que necesitan usando la terminología, siglas y nombres de subsecretarías y direcciones internas (autoridades, dependencias y funcionarios); *Usuarios que no conocen la Institución*: no entenderán nada de la nomenclatura interna y les será muy difícil acceder a la información que se les

ofrezca de esa manera (ciudadanía en general, empresa privada, entidades públicas).

- **Por necesidades de información:** Los usuarios del portal también se dividirán entre quienes llegan a buscar contenidos determinados (ciudadanos extranjeros en búsqueda de requisitos para visas) y quienes sólo llegan a ver si existe algo que les pueda servir en lo que estén realizando (estudiantes, profesionales)

En definitiva, el Portal Web debe atender los requerimientos de la empresa privada, otros organismos públicos y fundamentalmente las necesidades de la ciudadanía, de forma que el Portal Web pueda proporcionar servicios e información con valor público, que satisfaga los requerimientos de la comunidad en general, pues el portal debe tener principalmente una visión trascendentalmente enfocada al ciudadano que coadyuve con el fomento de condiciones para la gobernabilidad en nuestro país.

4. 5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Las características técnicas que a continuación se describen han sido establecidas en base a las necesidades institucionales, a las especificaciones técnicas y funcionalidades que debería tener el Portal Web según los requerimientos específicos del Ministerio de Gobierno. De acuerdo principalmente a las Especificaciones Técnicas para el diseño y construcción de sitios en Internet en cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Norma Técnica para su aplicación, emitidos por la Comisión Nacional de Conectividad y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

Conjuntamente a diversos criterios profesionales y técnicos recogidos, así: Director de Comunicación Social, Coordinador de Servicio Tecnológico, responsables del actual Sitio Web, profesionales en la materia, personal técnico, empresas de desarrollo de este tipo de aplicaciones, a fin de conjugar todo lo referente a las características técnicas que contempla esta propuesta.

4. 5.1. Generador de Contenidos

El Portal Web del Ministerio de Gobierno debe ser desarrollado a través de una Aplicación Web que utilice un Generador de Contenido (CMS), para actualizar la información de forma sencilla y rápida, permitiendo que el mantenimiento del portal ya no sea una tarea que únicamente dependa del desarrollador de la aplicación, sino de las personas responsables de la información y puedan ellas actualizar el contenido de forma simple y ágil; es decir, que cualquier persona con simples conocimientos de navegación en Internet pueda hacerlo, sin la necesidad de mayor conocimiento técnico.

Esta Aplicación Web debe permitir mayor agilidad en la transmisión y actualización de la información. De igual manera, debe permitir administrar el contenido del portal de forma automática: publicar, editar, borrar, otorgar permisos de acceso o establecer las secciones visibles para el usuario; para lo cual, debe basarse en el concepto de ligación de objetos a secciones para crear artículos. Así, la aplicación debe permitir la creación de un número ilimitado de secciones, objetos y artículos.

La Aplicación Web debe admitir ingresar varios tipos de contenidos dentro de la sección requerida. Los tipos de objetos que debe ser soportados principalmente son: texto, imagen, hipervínculo, tabla dinámica, formulario dinámico y animación Flash. Por ejemplo: el objeto

hipervínculo puede ser generado a una página interna del Portal Web, a un portal de un tercero, a un e-mail o a un archivo descargable.

4. 5.2. Tecnología Web

La tecnología utilizada para el desarrollo del Portal Web debe ser el lenguaje de programación PHP y como base de datos MySQL, que sea compatible para trabajar sobre ambientes Windows y Linux, desarrollado con tecnología de punta y con la flexibilidad de adaptarse o migrar a diferentes plataformas tecnológicas, en caso de requerirse.

Todo el esquema realizado de esta aplicación permitirá la programación dinámica de las páginas Web. De esta manera, el ingreso de texto o actualización de imágenes y archivos sea óptima y precisa. Toda la actualización debe ser realizada en línea mediante el mismo sistema de administración del portal, sin la necesidad de tener un programa de transferencia de datos FTP o de programación HTML.

Cabe mencionar que el Gobierno ha declarado como Política de Estado el uso de Software Libre en todas las Entidades Públicas, estableciendo que a futuro todos los portales sean manejados con herramientas de Software Libre, al igual que los lenguajes de programación como PHP, según Oficio Circular No. SPR-O-07-6180, de fecha 15 de agosto de 2007, emitido a esta Cartera de Estado.

4. 5.3. Estructura Modular

La Aplicación Web debe tener una estructura modular que plante un esquema de crecimiento, logrando así una ampliación fácil, dinámica y rápida del portal, que permita que se pueda integrar nueva información a todas las secciones definidas dentro del Portal Web y en cualquier

momento. Debe ser un sistema flexible sin limitaciones en su capacidad de acceso y de ingreso de información, tanto en volumen como en formato. El Aplicación Web deberá contener los siguientes módulos o procesos:

- **Módulo de despliegue de información:** Módulo que permita desplegar en formato web la información de: textos, fotos, archivos, documentos, gráficos, estadísticas, links, etc. desde la base de datos.
- **Módulo de administración de contenidos:** Módulo que permita que los administradores y responsables del Portal Web puedan cambiar y actualizar los textos, documentos, informes, indicadores, gráficos, fotos, etc. totalmente en línea y mediante modalidad Web que incluso permita hacer un actualización de documentos al servidor Web donde se hospede el portal.
- **Módulo de administración de accesos de usuarios:** Módulo que permita una autenticación mediante un nombre de usuario y clave, validando y asignando accesos a los diferentes usuarios dentro del Ministerio de Gobierno de acuerdo a los perfiles establecidos para la administración del portal. De esta manera, puedan actualizar la información del portal únicamente de las secciones que tienen a su responsabilidad, restringiéndoles por su perfil, por privilegios y grupos.

4. 5.4. Diseño Gráfico

El diseño gráfico del Portal Web debe ser dinámico y atractivo guardando la imagen gubernamental del Ministerio de Gobierno. Los menús deben desplegarse en forma dinámica y en distintos niveles. La

información del menú deberá ser recogida de la base de datos y podrá ser modificada de acuerdo a los requerimientos de esta Entidad. El despliegue de la información de la base de datos se hará mediante varias plantillas pre-diseñadas de acuerdo a las diferentes secciones del portal.

4. 5.5. Requerimientos Funcionales

El Portal Web debe proporcionar principalmente información respecto a los servicios que el Ministerio presta y de los pasos necesarios para recibirlos, los formularios requeridos para la realización de los diferentes trámites e incluir varios tipos de interacción, como los siguientes requerimientos funcionales:

- Sistema de correo electrónico con formulario de contacto para envío de mensajes.
- Formato de impresión de los contenidos
- Mapa del Portal
- Buscador interno del Portal Web que proporcione una búsqueda rápida y simplificada de información
- Sistema de envío de boletines de noticias del sitio a usuarios registrados
- Sistema de encuestas y respuesta a consultas de distinta índole relacionadas a su campo de acción
- Foros de discusión sobre temas del ámbito de su competencia
- Estadísticas de los accesos como son: número de visitas y páginas visitadas.

4. 5.6. Otros Detalles Técnicos

- **Navegación garantizada en browsers:** El diseño y la estructura del Portal Web debe orientarse para su acceso, despliegue y fácil

navegación en cualquier browser de Internet (Microsoft Internet Explorer, Netscape Navigator, Lotus Notes browser, etc.). Las medidas o dimensiones de las páginas y el contenido en general deben mantener su proporción y estética en cualquier aplicación.

- **Niveles de seguridad:** Dado que el portal contendrá áreas de conectividad y acceso a bases de datos con información restringida al público en general, el portal debe manejar scripts o codificación de seguridad, esencialmente basada en el protocolo SSL (Secure Sockets Layer), el mismo que es utilizado como estándar de seguridades a nivel mundial por los sitios transaccionales, de comercio electrónico y áreas afines.
- **Diagramación y esquema de contenidos:** El portal debe poseer una estructura y esquema de contenidos que permita que la información a ser publicada se despliegue de forma ordenada, y principalmente que permita a los usuarios visualizarla de forma balanceada, distribuida y organizada, permitiéndole un nivel óptimo de utilización de la herramienta de información en línea, una visualización completa de textos y gráficos en general, y el empleo de hipervínculos correctamente distribuidos.
- **Rendimiento del Portal Web:** El rendimiento en la descarga de las páginas web del portal debe ser es óptimo y eficiente. La estructuración dinámica de las sentencias de consulta, búsqueda y extracción de datos desde las bases debe ejecutarse de forma rápida y segura, proporcionando un tiempo de respuesta coherente y normal al usuario del portal.
- **Control de hiperenlaces y vínculos:** La estructura del portal debe permitir navegar de forma balanceada entre todos los hipervínculos

del mismo, organizándolos de tal manera que ninguno de ellos quede suelto o sin relacionar.

- **Ejecución de procesos y políticas de monitoreo del portal:** El proyecto contempla el desarrollo de procedimientos internos (codificación, programación) para la obtención de indicadores estadísticos operativos del portal, como son: estadísticas de acceso al portal y contador de visitas. Esta información permitirá el control interno, auditoría y evaluación general del rendimiento del portal.

4. 6. ESQUEMA DE CONFIGURACIÓN EN LA RED

De acuerdo a la experiencia de los responsables de la actualización y mantenimiento del actual Sitio Web, se ha establecido que para evitar que se publiquen errores y mantener un paso de verificación, debe ser configurado un ambiente de prueba sobre el cual se realicen los cambios del portal y en un segundo paso se realice la actualización del Portal Web público del Ministerio de Gobierno.

4. 6.1. Esquema del Ambiente de Prueba

El ambiente de prueba debe ser un espacio de ensayo en donde los responsables de la administración del contenido, se encarguen de realizar creaciones, modificaciones, actualizaciones, etc. Las mismas que puedan ser verificadas y dependiendo de los cambios probadas por los usuarios responsable del Portal Web, previa su publicación.

4. 6.2. Esquema del Ambiente de Publicación

El ambiente de publicación es el esquema en el que se encuentra

configurado y publicado el Portal Web, el mismo que se podrá acceder a través del Internet con la dirección www.mingobierno.gov.ec

4. 7. CONTENIDOS DEL PORTAL WEB

Los contenidos del Portal Web han sido propuestos en base a los requerimientos de la ciudadanía, especificaciones de las diferentes unidades de esta Cartera de Estado, en el cumplimiento de las disposiciones legales según el ámbito de competencia del Ministerio de Gobierno, los mismos que se han obtenido a través de la investigación, indagación, consulta, recopilación de documentos, procesamiento de dicha información, entrevistas a funcionarios y autoridades.

Principalmente, con reuniones de trabajo con el Director de Comunicación Social, Coordinador de Servicio Tecnológico y responsables del actual Sitio Web, a fin de conjugar todo el esquema de contenidos que a continuación se describe.

4. 7.1. Acerca de la Institución

Con el objetivo de dar a conocer las tareas y actividades que se encuentra cumpliendo esta Cartera de Estado, la información que contendrá el Portal Web se relaciona con aspectos del Ministerio de Gobierno, como su: Misión, Visión, Objetivos, Políticas, Estructura, Actividades, Reseña Histórica, Autoridades, Directorio, Funciones, Servicios, Entidades Adscritas, Links, etc. Permitiendo utilizar esta página como un medio de ayuda y acercamiento de esta Cartera de Estado con la comunidad.

De igual manera, información administrativa, técnica y de gestión de cada uno de las Subsecretarías, Direcciones, Coordinaciones,

Unidades, Gobernaciones, Intendencias Provinciales, Tenencias Políticas, Comisarías Nacionales y demás Dependencias del Ministerio.

4. 7.2. Información Pública

En el cumplimiento de difundir la información pública y la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado. El Portal Web principalmente debe hacer accesible la información completa referida a lo establecido en el Art.7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública⁴¹:

- a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos.
- b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal. Este punto se enfoca al listado de cargos y escalas salariales de la institución.
- c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes. No es necesario incluir el nombre de los funcionarios.

⁴¹ Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria...

- d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.
- e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas (no es aplicable para institución).
- f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción. En un formato que pueda ser impreso, por ejemplo, PDF, DOC, ODT.
- g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos. Se pueden presentar cédulas presupuestarias organizadas en partidas; con la clasificación establecida por el Ministerio de Economía y Finanzas, resumidas en no más de dos páginas.
- h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal.
- i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones. Esta información se pondrá a disposición,

a través, del acceso directo de consulta a Contratanet⁴², que lo provee gratuitamente este sistema.

- j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con la institución.
- k) Planes y programas de la institución en ejecución. Deben incluirse los siguientes datos: Nombre del proyecto, público objetivo, objetivos del proyecto, fuentes de financiación, presupuesto, cuadro de avance y fechas de inicio y fin.
- l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés.
- m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño.
- n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos; Incluir tabla de viáticos de la institución, tanto nacionales como internacionales. Esta información se deberá presentar en un cuadro con los siguientes datos: Nombre del Funcionario, breve descripción de la comisión, destinos, monto

⁴² Sistema que publica, transparenta, agiliza, optimiza y democratiza los procesos de contratación pública. Comisión Cívica Contra la Corrupción. www.contratanet.gov.ec

de viáticos, número de días.

- o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

4. 7.3. Noticias de la Institución

El Portal Web debe incluir últimas actividades, noticias, boletines de prensa, agenda de autoridades, resúmenes de prensa y demás información que crecerá en la medida de las necesidades de entrega de información de la Institución, hay que hacer énfasis en que el interés de los contenidos variará si se trata de un usuario interno o externo.

Este requerimiento surge de la Dirección de Comunicación Social, la misma que ha implementado varios subprocesos para sustentar su gestión y hacer más eficiente su misión de asesorar a autoridades y más funcionarios de la entidad en aspectos inherentes a la comunicación, información e imagen institucional. Además, esta Dirección tiene como visión la de ~~Implementar~~ implementar un sistema de comunicación social a nivel nacional destinado a acercar la información institucional a la colectividad ecuatoriana, a fin de lograr una sociedad mejor informada, crítica y participativa, lo que podrá contribuir a la legitimidad, confianza y a la gobernabilidad de nuestro país.⁴³

4. 7.4. Temas Específicos e Información de Interés

Con el objetivo de proporcionar información con valor público, que

⁴³ Estructura Orgánica por Procesos del Ministerio de Gobierno. (Acuerdo No. 253). (2005, noviembre 9). Registro Oficial de la República del Ecuador, No. 157, diciembre 1, 2005.

satisfaga los requerimientos de la comunidad, a través de la prestación de un mayor número de información y servicios vía Web. Aun más considerando que el Ministerio de Gobierno es la columna vertebral del Estado ecuatoriano, responsable de velar por la gobernabilidad de la nación, la paz y seguridad ciudadana, el mantenimiento del régimen democrático y el irrestricto respeto a la Constitución y a los Derechos Humanos.

Sea considerado en base a los requerimientos de las diferentes Unidades y Dependencias de esta Cartera de Estado, publicar información en el ámbito de competencia del Ministerio y de interés de la ciudadanía como es el caso de temas referente a:

- Políticas Ministeriales
- Gestión Institucional
- Gobernabilidad
- Paz Ciudadana
- Seguridad Ciudadana
- Seguridad Pública
- Violación a los Derechos Humanos
- Derechos de la Mujer y la Familia
- Violencia Intrafamiliar
- Equidad de Género
- Migración
- Discriminación
- Tráfico Ilegal de Personas
- Explotación Sexual y Laboral
- Prostitución Sexual
- Pornografía
- Política Migratoria, entre otros.

Sustentado entre otras razones que la Subsecretaría de Coordinación Política es la encargada de %Coordinar el diálogo y Concertación con los diferentes sectores económicos, sociales y políticos del país+, tiene como objetivos:

- Orientar y evaluar la solución de conflictos generados entre los diferentes sectores del país.
- Planificar la difusión y evaluación para el efectivo goce de los Derechos Humanos.

La Subsecretaría de Policía es la encargada del Control de la Seguridad Pública, que tiene como objetivos:

- Formulación e implantación de políticas de seguridad pública.
- Seguimiento y Evaluación del desarrollo administrativo, de los organismos policiales.

La Dirección Nacional de Género direcciona políticas tendientes a lograr la disminución de la violencia intrafamiliar en el país y la equidad de género en las dependencias propias y adscritas del Ministerio de Gobierno, tiene como objetivos:

- Incidir en la sociedad hacia un cambio situacional frente a la violencia intrafamiliar y a la equidad de género.
- Promover y viabilizar políticas, estrategias y mecanismos que tiendan a generar equidad de género y disminuir la violencia intrafamiliar.

La Coordinación de Derechos Humanos tiene como misión el impulsar y planificar la difusión, evaluación y más actividades tendientes a garantizar el libre, eficaz ejercicio y goce de los Derechos Humanos,

establecidos en la Constitución y en las declaraciones, pactos, convenios y más instrumentos internacionales vigentes.

4. 8. ESTRUCTURA DEL PORTAL WEB

El portal debe ser desarrollado mediante cuatro áreas concretas y a través de las cuales se debe definir la estructura del Portal Web, estas áreas son: secciones del portal, sistemas a implementar, árbol de contenidos y sistemas de navegación que se ofrecerá a los usuarios para que avancen a través de sus contenidos.

En términos generales la estructura del Portal Web debe estar determinada con sus secciones, funcionalidades y sistemas de navegación. Así como, la ubicación de los servicios interactivos (buscador, sistemas de encuestas).

Tomando en cuenta de igual manera, el inciso final del Art. 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el que se indica que «La información deberá ser publicada, organizándola por temas, ítems, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones.»⁴⁴

4. 8.1. Secciones del Portal Web

Tanto la estructura como el diseño del Portal Web debe ser aprobada a nivel de autoridades y equipo responsable del proyecto, quienes debe definir el contenido del mismo, pero se plantea principalmente que debe contener las siguientes secciones:

⁴⁴ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Ley No. 2004-34). Suplemento del Registro Oficial de la República del Ecuador, 337, mayo 18, 2004.

- **Principal:** Una sección que permita visualizar a simple vista los accesos a la información estructural del Ministerio, noticias que se desea destacar, servicios, links y demás secciones del portal, a través de un enlace denominado **%Home+**.
- **Información del Ministerio:** A través de un enlace denominado **%Institución+**, en esta sección debe agruparse información general del Ministerio como: Misión, Visión, Objetivos, Políticas, Estructura por procesos, Autoridades, Reseña Histórica, Actividades, Funciones, Entidades Adscritas, etc.
- **Direcciones y Dependencias:** Sección que permita detallar la información administrativa, técnica y de gestión de cada uno de las Unidades de esta Cartera de Estado. Subdivido en dos enlaces **%Direcciones+** (Subsecretarías, Direcciones, Coordinaciones) y **%Dependencias+** (Gobernaciones, Intendencias Provinciales, Tenencias Políticas, Comisarías Nacionales).
- **Información Pública:** Sección que contenga la información relacionada con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a las Especificaciones Técnicas para el diseño y construcción de sitios en Internet en cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública emitidas por la Comisión Nacional de Conectividad, en el cual además de establece que se debe crear en la página principal del portal una sección especial visible a través de un enlace denominado **%Ley de Transparencia+**, para que el usuario pueda tener toda la información en una sola sección, más no tener que estar buscando por todo el portal.

De igual manera, organizada por temas, en orden secuencial de manera que se facilite su acceso y subdividida en:⁴⁵

- Organización interna
 - Sueldos y beneficios
 - Servicios
 - Presupuesto
 - Contratos
 - Rendiciones de cuentas
 - Responsable de la información.
 - Información reservada.
- **Noticias y Novedades:** Sección utilizada para destacar información de interés para el Ministerio y la ciudadanía como Boletines de Prensa, Agenda de Autoridades, Resúmenes de Noticias y Transcripciones. Además, la sección incluiría una serie de páginas en las que se hable de los principales aspectos relacionados con esta Entidad y el acontecer nacional; es decir, información de temas específicos en el ámbito de competencia del Ministerio de Gobierno y de interés de la ciudadanía, a través de enlaces denominados **%Noticias+e %Información de Interés+**
 - **Atención a los Usuarios:** Sección donde se incluye varias funcionalidades del portal como: **%Contáctenos+, %Buscador+, %Mapa del Portal+, %Suscripciones+**. A fin de mejorar la interacción entre el Ministerio de Gobierno y los ciudadanos.
 - **Retroalimentación:** El Portal Web debe incluir una sección para captar información de usuarios interesados en el portal como:

⁴⁵ Especificaciones Técnicas para el diseño y construcción de sitios en Internet. Comisión Nacional de Conectividad.

Encuestas y Foros, los cuales deberán registrarse mediante un formulario pre-definido. La información de los navegantes registrados se subirá posteriormente en una base de datos que servirá para controlar el acceso de los mismos y dar seguimiento a sus requerimientos o sugerencias.

4. 8.2. Sistemas a Implementar

Dado que la interacción y la comunicación de los usuarios a través del Portal Web del Ministerio de Gobierno están entre los objetivos más importantes del mismo, es necesario generar niveles de comunicación muy avanzados a través del uso de las TIC, con la finalidad de esperar respuestas rápidas, interacción permanente y un fomento en las condiciones para la gobernabilidad en el país.

Como se ha mencionado en los capítulos anteriores el uso de las TIC permite establecer nuevas formas de atender la relación entre ciudadanos, empresa privada y entidades públicas; por lo tanto, es importante la implementación de diversos sistemas que sirvan para atender a los diferentes usuarios y por otro lado recibir una retroalimentación de parte de los mismos, tales como:

- **Sistema de Correo Electrónico:** Sistema (Contáctenos) que permita enviar mensajes a los encargados del portal sobre temas puntuales, los mismos que serán los responsables de viabilizar con las autoridades o departamentos que correspondan para que estos sean respondidos adecuadamente y en el menor plazo posible, evitándose de lo posible las respuestas automáticas. De esta manera, los usuarios envíen sus mensajes y los funcionarios encargados puedan ir registrando las comunicaciones que llegan desde los formularios de contacto y ayuda del portal. Para lo cual,

es imprescindible que se establezca en el Ministerio de Gobierno un procedimiento administrativo que le dé tanta validez a un mensaje enviado por esta vía, respecto de otro enviado por una vía tradicional (carta, fax, etc.), con el objetivo de acelerar los procesos. La Dirección de Comunicación Social y la Coordinación de Servicio Tecnológico serán los responsables de su administración a través de las direcciones de correo electrónico: informacion@mingobierno.gov.ec
webmaster@mingobierno.gov.ec

- **Sistema de Búsqueda:** Sistema que facilite la búsqueda de la información en el Portal Web a través de un buscador general abierto que presente todas las secciones o documentos relacionados a una palabra o frase que ingrese un usuario, así como un buscador específico que permita localizar dentro del portal cualquier información clasificada por determinados parámetros como: tipo de información, tema, autor, fecha de publicación, etc. Con el propósito de poseer distintas formas de búsqueda para encontrar la información deseada, considerando las lógicas más comunes que utilizan las personas cuando requieren información. La Coordinación de Servicio Tecnológico será el responsable de su diseño.
- **Sistema de Suscripción a Boletines de Noticias:** Sistema de suscripción a boletines de noticias o difusión de novedades de la institución, estableciendo claramente la política de suscripción, envío y eliminación de la base de datos de nombres. El boletín de noticias, recogerá las noticias más importantes difundidas por los medios de comunicación del país, y que son de importancia para esta Cartera de Estado. La Dirección de Comunicación Social será la responsable de su elaboración, publicación y mantenimiento.

- **Sistema de Mapa Interactivo del Portal:** Sección que despliegue un mapa del porta, el cual debe ser dinámico y que permita ver gráficamente todo el contenido del mismo, será la Coordinación de Servicio Tecnológico la responsable de su administración y mantenimiento.
- **Sistema de Encuestas o Votaciones:** Sistema que permita hacer sondeos rápidos entre los usuarios del portal acerca de temas simples y de actualidad, mediante una validación obligatoria y que permita que los usuarios voten sólo una vez; que la pregunta y sus respuestas no contravengan disposiciones legales ni que generen una controversia, dado el carácter público del portal. Los temas y administración del sistema será de responsabilidad de cada una de las diferentes Unidades de esta Cartera de Estado que lo soliciten y planten las encuestas de acuerdo a su ámbito de competencia.
- **Sistema de Foros:** Sistema que permita a los usuarios entregar opiniones sobre temas concretos en modo asincrónico, para lo cual es necesario tener especial cuidado con los contenidos que generen los usuarios, con la responsabilidad de quienes escriben, formas de expresarse y contenidos vertidos en este tipo de programas. Mantener un seguimiento constante de las expresiones registradas en el sistema, moderar el contenido e impidan la publicación de imágenes, la responsabilidad de este sistema se administrará igual que el Sistema de Encuestas.

Es importante considerar que cada uno de estos sistemas generará más información y conocimiento de la audiencia que visite el Portal Web, por lo que será interesante ver cómo reaccionan a los temas que se les planteen y administrar positivamente el mayor flujo de trabajo que pueda generar el portal para que sea muy participativo.

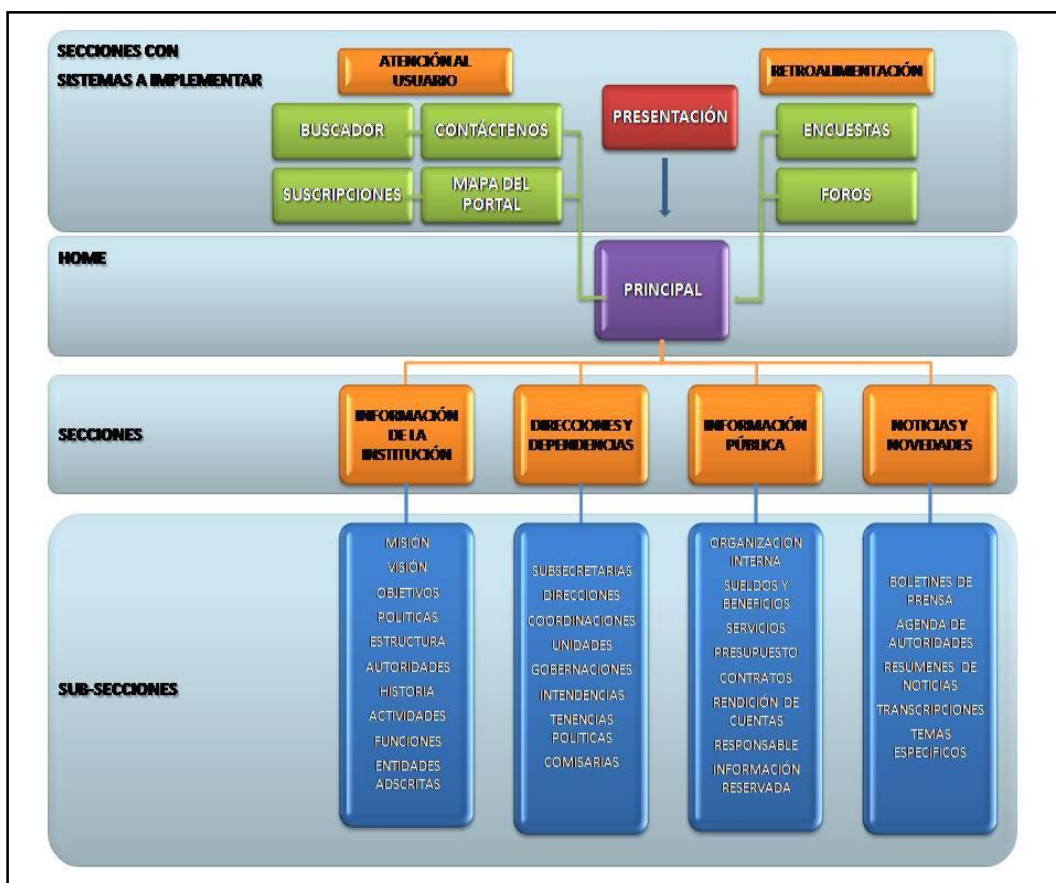
Adicionalmente, para esto es importante tener en cuenta la creación de formularios para la generación de comunicaciones del Portal Web, que cumplan con las normas de usabilidad, que hagan más sencilla la operación de los formularios, como son:

- Validación de campos obligatorios: todos los campos en que sea obligatorio poner datos deben estar marcados de alguna forma (puede ser un asterisco o señalar esos campos con un color diferente) de tal manera que los usuarios cumplan con ingresar los datos correspondientes. Adicionalmente, al pulsar el botón de acción al final del formulario, se debe indicar un alerta si llegaron a faltar datos de ese tipo.
- Validación del e-mail: usar la programación adecuada para validar que los datos que se ingresen en este campo, cumpla con la formalidad de estructura de un correo electrónico (existencia del signo @ por ejemplo).
- Valores por omisión: poner en el primer lugar aquella opción que vaya a ser la más usada en campos con menú drop-down para elegir una, entre muchas opciones,
- Ejemplos de ingreso de contenidos: al lado de donde el usuario deba ingresar la información, debe aparecer escrita la forma en que se debe hacerse.
- Claridad de botones: los botones de acción al final de los formularios deben tener una palabra clara, que no deje lugar a dudas sobre la acción a realizar como: Enviar, Suscribirse, Borrar Formulario.

4. 8.3. Árbol de Contenidos

El árbol de contenidos debe ser generado a través del uso de un Árbol Funcional, que agrupe los contenidos de acuerdo a las tareas que se puedan realizar dentro del Portal Web, en el que se muestre de manera práctica cuántas secciones tendrán el portal y cuántos niveles habrá dentro de cada uno. A continuación, se presenta una propuesta del árbol de contenidos:

Gráfico No. 1 Árbol de Contenidos



Elaborado: Autor

4. 8.4. Sistemas de Navegación

Los sistemas de acceso a los contenidos del portal deben ser generados para que los usuarios puedan avanzar por sus diferentes secciones, sin perderse, los mismos que deben ser:

- **Textual:** La navegación será a través de elementos concretos, tales como menús, guías, links y otros elementos que sean claramente distinguibles dentro de la interfaz, para conseguir que cada uno de ellos represente claramente la función para la que fueron designados y no dejar lugar a dudas sobre su función ni sobre la acción que desarrollarán al ser usados, es muy importante que las palabras escogidas para indicar acciones, sean claras y precisas.
- **Contextual:** Se presentará la información, utilizando para ellos elementos basados en texto, gráficos o bien de entorno. Los elementos relevantes serán todos aquellos que permitan mostrar la navegación en la pantalla. Entre ellos, la gráfica utilizada, la redacción de los textos que se muestran.

El sistema de navegación debe ser consistente, uniforme y visible; es decir, el sistema debe ser similar en todo el portal, en lo referido a su ubicación y disposición en las páginas. Es de suma importancia que todas las páginas del portal cuenten con el sistema de navegación. De esta manera, si un usuario accede al sitio por una página interior que estaba indexada en un buscador, siempre contará con las herramientas adecuadas para ir a la sección principal o realizar cualquier otra acción que le interese.

Entre los elementos más relevantes que deben tomarse en cuenta para conformar el sistema de navegación se cuentan los

siguientes:

- **Menú General:** Siempre presente en todo el portal, para permitir el acceso a cada una de las secciones del portal.
- **Pie de Página:** Ubicado en la parte inferior de cada página, para indicar el nombre de la institución, teléfonos, dirección física y de correo electrónico.
- **Barra Corporativa:** Ofrece diversas opciones de información respecto del portal.
- **Fecha de Publicación:** Para saber la vigencia de publicación del contenido desplegado.
- **Botón Inicio:** Para ir a la portada o Home.
- **Botón Mapa del Portal:** Para ver el mapa del Portal Web.
- **Botón Contacto:** Para enviar un mensaje al administrador del portal o al responsable de atender la información pública.
- **Buscador:** Presente en cada página.
- **Botón Ayuda:** Para recibir ayuda sobre qué hacer en cada pantalla del portal.
- **Botón Imprimir:** Para imprimir el contenido de la página.

4. 9. DISEÑO GRÁFICO

Para la generación del diseño gráfico de las pantallas e interfaces del portal, se recomienda trabajar en cuatro etapas sucesivas e incrementales, que se describen a continuación:

4.9.1. Diseño de las Estructuras de Páginas

Generación de dibujos sólo lineales que describen los componentes de cada una de las pantallas del portal, con el objetivo de verificar la ubicación de cada uno de ellos.

Es necesario que se dibujen diagramas con todas las pantallas que tendrá el portal, para que diseñadores y desarrolladores tengan un documento concreto de trabajo, a través del cual resuelvan todas las dudas de los elementos que componen esta página, para que ningún elemento en las páginas quede puesto al azar sino que responda a las necesidades puntuales que se han detectado y que se resuelven por esta vía.

- **Bocetos de Diseño:** Generación de dibujos digitales acabados de la forma que tendrán las páginas principales del portal, considerando como tales la Portada, Portada de Sección y Página de despliegue de contenidos. Se debe tener presente la imagen institucional del Ministerio de Gobierno siguiendo los lineamientos de uso de colores, textos y otros elementos definidos para la Entidad, según criterios de usabilidad y de accesibilidad.
- **Borradores de Página:** Una vez que se ha aprobado la etapa anterior, tomar los bocetos de diseño que hayan sido aprobados y generar un prototipo mediante el cual se pueda comprobar directamente la forma en que se desempeñan, cuando se les aplica las tecnologías de construcción de páginas web. Usar el diseño de pantalla que se ha creado, contando con enlaces reales que para ver la forma de usar sus atributos y revisar la forma en que se despliegan las páginas que se van a desarrollar, realizar la comprobación efectiva del peso de las páginas una vez construidas.
- **Maqueta Web:** Finalmente generar todo el sitio en tecnología PHP utilizando imágenes y contenidos reales, es decir la construcción del portal.

4.9.2. Diseño Web y Estándares

Tomar en cuenta que el usuario espera que al primer segundo después de haber hecho clic sobre un enlace o haber ingresado una dirección en un programa visualizador, ya quiere ver alguna reacción y notar que algo está ocurriendo,

- **Rápido Acceso:** Es de suma importancia que el portal cumpla efectivamente con ciertas características de publicación y estándares mundiales en este ámbito, que permitan conseguir que las páginas se desplieguen rápidamente y sin dificultades técnicas en los computadores de los usuarios; y que las páginas puedan ser visualizadas por los usuarios de la misma manera en que sean construidas. En este sentido, deben cumplir normas mínimas para facilitar el acceso y optimizar la cantidad de información que se publique, de tal manera que quien acceda a ella pueda verla adecuadamente. El Portal Web debe tener un peso máximo permitido por página que no supere una cantidad razonable de kilobytes (kb) que impidan su visualización.
- **Diagramación de las Páginas:** Las páginas web deberán ser diseñadas en una resolución de 800x600, en razón de que este formato es muy utilizado en nuestro medio. Los usuarios que hayan configurado sus opciones de visualización en un formato diferente (1024x768 o superior) podrán acceder sin dificultad a los contenidos del portal.
- **Uso de Presentaciones en Flash:** Realizar una presentación en tecnología Flash de Macromedia para la portada, se recomienda no hacerlo directamente en la portada. Ofrecer un enlace para ver la presentación y la información que sea necesaria para que los

usuarios puedan ver el contenido sin experimentar problemas; dentro de esto se cuenta un enlace para obtener el plug-in necesario. Se debe considerar que pocos usuarios estarán dispuestos a ver repetidamente la presentación, se recomienda utilizar esos recursos en el interior del portal, para mostrar con una tecnología de animación aquellos contenidos en los que desee poner énfasis o para explicar procesos que gráficamente resulten atractivos y que en texto sea difícil dar a conocer.

- **Elementos Gráficos y Multimedia:** Al incorporar elementos gráficos y multimedia, seguir normas muy concretas para evitar que su peso afecte el desempeño de la página cuando sea solicitada por los usuarios del Portal Web.
- **Interoperabilidad:** Proporcionar que el Portal Web pueda ser accedido sin problemas desde computadores que utilizan diferentes sistemas operativos y visualizadores de páginas (browsers), especialmente hacerlo con versiones de Microsoft Internet Explorer, Netscape Communicator, Mozilla Firefox, Opera y Safari. Pues en un sitio de Gobierno Electrónico se debe cuidar este aspecto de la diversidad, para ello se debe asegurar de que desde la mayor parte de ellos las páginas pueden verse sin mayores contratiempos.

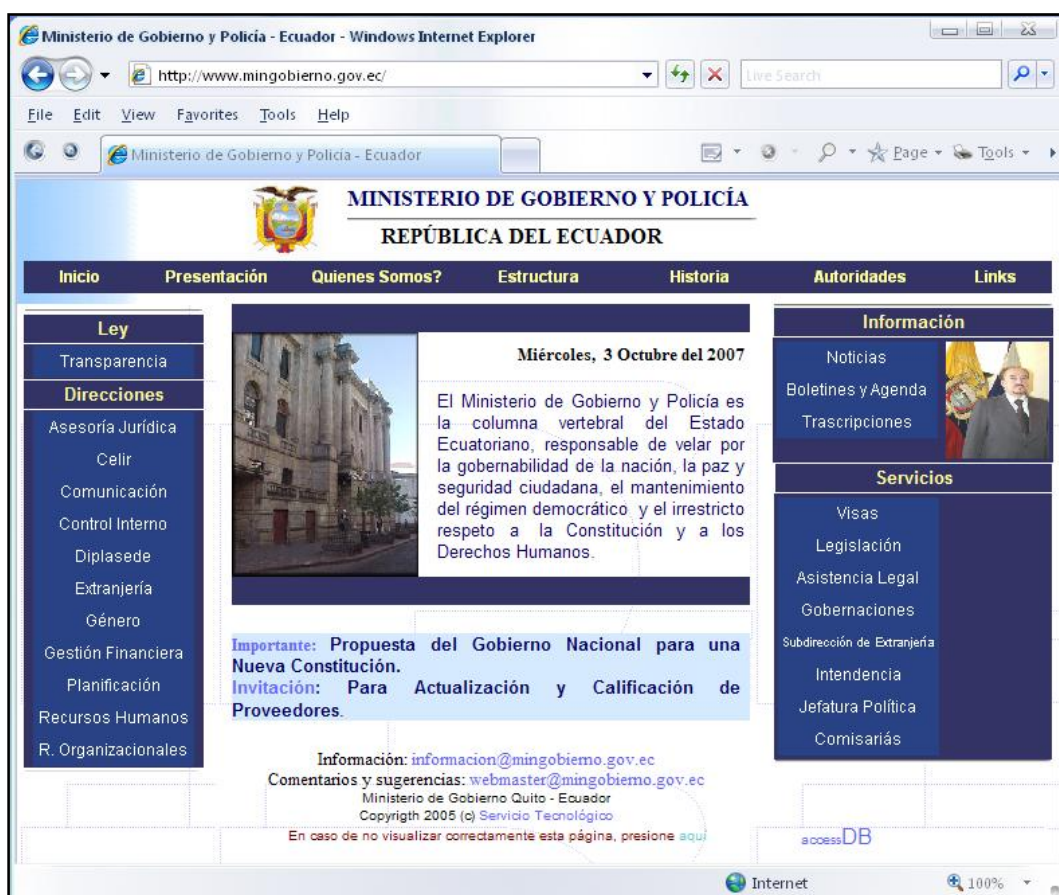
4.9.3. Diseño de la Experiencia del Usuario

En forma paralela al desarrollo de las interfaces, se debe tener en cuenta la experiencia que vivirá el usuario al navegar por las páginas del portal, con el objetivo de que cada persona que lo visite encuentre lo que está buscando de manera simple, de tal manera que regrese al portal y le cuente a otros sobre su contenido y funcionalidades. Para lo cual, se

recomienda realizar un trabajo muy acabado en lo que se refiere a la planificación y organización de los contenidos, como también definir cómo se van a mostrar y operar las funcionalidades. Sólo de esa manera habrá certeza de las operaciones que se pueden realizar en el portal y los efectos administrativos que ello generará en la Institución.

A continuación, se presenta el actual diseño del Sitio Web del Ministerio Gobierno y la propuesta de diseño para el nuevo Portal Web de esta Entidad.

Gráfico No. 2 Actual Sitio Web del Ministerio de Gobierno



Fuente: www.mingobierno.gov.ec

Gráfico No. 3 Propuesta Gráfica Preliminar



Elaborado: Autor

En la Propuesta Gráfica Preliminar sea considerado los principales aspectos a tener en cuenta en el diseño general de un sitio web del Estado ecuatoriano emitidos por la Comisión Nacional de Conectividad, fundamentalmente sobre la **Uniformidad de la imagen de los portales**⁴⁶

De acuerdo a esto, los requisitos mínimos para uniformizar la imagen de los portales son:

- Presentar el escudo del Ecuador en la parte superior izquierda de la pantalla.
- Presentar la información a través de menús organizados desde el punto de vista del tipo de información y tema, no con base a la estructura organizativa de la institución.

⁴⁶ Especificaciones Técnicas para el diseño y construcción de sitios en Internet. Comisión Nacional de Conectividad.

- Crear en la página principal un botón denominado **Ley de transparencia** para acceder a la información que dispone la Ley de una manera organizada. Debajo de este botón colocar un contador que indique el número de veces que se ha accedido a la información pública.
- Es obligatorio la incorporación de un buscador que sea funcional y completo.
- Crear las facilidades en la página principal para que el ciudadano pueda enviar sus **comentarios, sugerencias o quejas** a la institución.
- Los nombres de dominio será: www.institución.gov.ec solo para los portales gubernamentales.

4. 10. **PRUEBAS DE SISTEMAS E INTERFACES**

Una vez generado las interfaces del Portal Web y antes de hacer la puesta en marcha del mismo, realizar una serie de pruebas que permita asegurarse, que los usuarios van a entender la forma en que está organizada la información, secciones, los contenidos y funcionalidades que se va a ofrecer, principalmente con:

- **Pruebas Heurísticas:** Análisis hechos por expertos respecto de las pantallas diseñadas que permitan entre otras cosas: la visibilidad del estado del sistema; similitud entre el sistema y el mundo real; control y libertad del usuario; consistencia y cumplimiento de estándares; prevención de errores; preferencia al reconocimiento que a la memorización; flexibilidad y eficiencia de uso; estética y diseño minimalista; ayuda ante errores; ayuda y documentación.
- **Pruebas de Usabilidad:** Revisión de factores que permitan establecer si el portal cumplen con las necesidades de los usuarios,

si la organización de los contenidos y las funcionalidades que se ofrecen desde el Portal Web son entendidas y utilizadas por los usuarios de manera simple y directa. Así, una prueba inicial ver cómo funciona la organización de contenidos y elementos iniciales de diseño (botones, interfaces). Una prueba de boceto Web para ver si se entiende la navegación, si se pueden cumplir tareas y si el usuario entiende todos los elementos que se le ofrecen.

En esta etapa del desarrollo las funcionalidades no existen como tales, aunque están definidas. Por lo mismo, todo el trabajo tiene que ver con los aspectos visuales y de organización de los contenidos. Con los resultados de cada una de las pruebas adecuar los elementos, atender a los usuarios y ofrecerles una experiencia a la altura de sus expectativas, rehacer partes del portal antes de la construcción o desarrollo a través de la aplicación web, facilitando de esa forma la siguiente etapa de trabajo.

Es importante enfatizar en estas pruebas, ya que generan insumos que serán muy útiles y permitirán darse cuenta a tiempo de errores conceptuales en la entrega de la información, que puedan ser remediados de manera temprana y sin afectar el desarrollo total del proyecto.

4. 11. PROPUESTA PARA TRÁMITES EN LÍNEA

Adicionalmente, se plantea los siguientes sistemas que pueden ser implementados en una segunda fase de este proyecto:

- **Denuncias de Violencia Intrafamiliar**

La violencia intrafamiliar es reconocida como una violación a los derechos humanos, como un problema de salud pública, justicia social e

incluso de seguridad ciudadana. Es una expresión de la discriminación de género, y de la posición de desigualdad que viven en nuestra sociedad.

En ese contexto, el Ministerio de Gobierno al ser la entidad que se preocupa de esta problemática a través de la Dirección Nacional de Género, viene trabajando desde el año 2000, como una instancia de interlocución de las necesidades de las Comisarías de la Mujer y la Familia y demás dependencias a nivel nacional que administran justicia en violencia intrafamiliar como son las Intendencias de Policía, las Comisarías Nacionales y las Tenencias Políticas.

La población beneficiaria del servicio de las Comisarías de la Mujer y la Familia, son especialmente del sector urbano de los cantones donde se encuentran ubicadas.

Es importante reducir los índices de casos de violencia intrafamiliar en el Ecuador, pues es un problema que afecta a nuestra sociedad e influye en el desarrollo del país. Los efectos de la violencia intrafamiliar son devastadores si tomamos en cuenta las lesiones físicas, psicológicas, sexuales y de orden económico que presentan. Las Comisarías de la Mujer y la Familia atienden una demanda promedio de unas 6000 denuncias anuales, de las cuales 99% son denuncias presentadas por mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y el 1% denuncias presentadas por hombres. Las estadísticas muestran que los casos de violencia intrafamiliar van en aumento y en proporción similar los problemas que traen consigo. Lo mencionado conduce a buscar alternativas que permitan mejorar las condiciones actuales y todo esfuerzo por cambiar estas condiciones será bienvenido venga de donde venga.

En este sentido, es necesaria la implementación de un sistema que permita contar con información estadística regular y permanente, que

sirva de base para la formulación, elaboración y control de acciones y políticas tendientes a la contribución de la erradicación de la violencia intrafamiliar y generar la equidad de género. De igual manera, para cambiar la percepción de estas dependencias en el ámbito público, dando seguimiento al sin número de denuncias de los casos de violencia intrafamiliar en lo jurídico, psicológico y social, brindando una atención personalizada y apoyo técnico integral.

Un sistema que permita gestionar la información y además sistematizar los procesos para la recepción de las denuncias y/o demandas, el otorgamiento de medidas de amparo, la citación, actas de juzgamiento y demás trámites considerados en la etapa procesal de un caso de violencia intrafamiliar, revisión del avance de los trámites, y demás instrumentos que requieren las Comisarías de la Mujer y la Familia.

- **Agenda Dinámica de Gestión Intergubernamental**

Es una propuesta de la Subsecretaría de Desarrollo Organizacional del Ministerio de Gobierno, con el apoyo de la Presidencia de la República, para establecer una Agenda del Ciclo de Programas y Proyectos que están en proceso entre el Gobierno Nacional y los Organismos Seccionales Autónomos, para lo cual se mantiene una gestión de cumplimiento y eficiencia, basado en una comunicación en línea y una de carácter participativo intergubernamental.

No existe gobernabilidad participativa ni electrónica de proyectos, entre los organismos de gobierno y las prefecturas, municipios y juntas parroquiales. Generándose un costo agregado a la gestión de proyectos ante los organismos centrales de gobierno, que además con llevan grados de riesgo ético en los trámites correspondientes, produciendo entre otras

cosas:

- Tiempo excesivo de cumplimiento del ciclo de proyectos
- Viajes y tiempos de autoridades para reuniones sin sustento técnico.
- Condiciones negativas de transparencia y equidad de la gestión.
- Utilización politiquera para el chantaje o colusión de intereses políticos y/o económicos.

La afectación económica al Estado por la mala gestión de los proyectos es excesivamente alta y más alta es la afectación social por incumplimiento.

Con el propósito de conocer el estado de gestión de proyectos entre el gobierno central y los alcaldes del país e impulsar una fase inicial hacia el Intergobierno Digital que interactúen electrónicamente los Organismos del Gobierno Central con los Organismos Seccionales Autónomos, llegando al menos a 1000 proyectos en Gestión que estén disponibles en Internet, mediante la Portal Web del Ministerio de Gobierno.

También se busca promover la transparencia y la capacidad de respuesta a consultas ciudadanas vía Internet, avanzando hacia una fase más interactiva de la Democracia Participativa

Esta Agenda tiene la Visión: ~~%~~ Gestión de Proyectos con altos desempeños, sustentada en gobierno electrónico y participativo entre el Gobierno Nacional y los Organismos Seccionales Autónomos, con integración transparente y multisectorial de la sociedad civil y el sector privado.+

- **Plan Nacional para combatir el plagio de personas, tráfico ilegal de emigrantes, explotación y prostitución sexual y laboral; y, otros medios de explotación y prostitución de mujeres, niños, niñas y adolescentes, pornografía y corrupción de menores.**

El Plan Nacional con el propósito de fortalecer su misión, demanda el contar con un medio de comunicación en plataforma Web, dinámica y acorde a los beneficios que prestan las nuevas tecnologías de información, la cual tendrá como fin de difundir toda la información relacionada a las gestiones que realiza, en apoyo de las mujeres, adolescentes, niños, y niñas en el Ecuador y a la implementación de políticas efectivas de protección hacia estas personas.

Este sistema será de responsabilidad de la Subsecretaría de Coordinación Política, conjuntamente con la Coordinación de Derechos Humanos. Constituyéndose en una herramienta de información, capacitación, monitoreo y evaluación enfocada al público en general, que permita presentar en forma periódica datos e informes de: programas, proyectos, recursos, procesos, indicadores internacionales y nacionales, eventos, etc., para medir el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan Nacional en el país, así como sus acciones realizadas.

El objetivo es disponer de un espacio de comunicación de fácil acceso para presentar información relacionada con la Misión, Visión, Políticas, Objetivos Estratégicos, Instituciones y/o miembros que conforman el Plan Nacional, Antecedentes de su creación, Marco Jurídico, Actividades que se realizan, Grupos Meta, Ejes Articuladores del Plan, Definiciones Operativas, Líneas de Acción con sus resultados y responsables; así como avances, eventos, reportes y resultados sobre la

situación del país en el tema del Plan Nacional para combatir el plagio de personas, tráfico ilegal de emigrantes, explotación y prostitución sexual y laboral; y, otros medios de explotación y prostitución de mujeres, niños, niñas y adolescentes, pornografía y corrupción de menores entre otras cosas. La información a presentarse estará en forma gráfica, texto, documentos, tablas y mapas.

4. 12. ESQUEMA DE MANEJO Y ADMINISTRACIÓN

El apoyo de las autoridades del Ministerio de Gobierno es de suma importancia para alcanzar los objetivos planteados en la presente propuesta, por lo que se debe realizar las gestiones necesarias para lograr el comprometimiento de todos los involucrados y seguir un esquema de manejo y administración del proyecto, mediante las siguientes políticas:

- **Propuesta de Gestión**

El Ministerio de Gobierno a pesar de tener en su Estructura Orgánica por Procesos un subproceso que tiene por funciones la publicación de la información en el Sitio Web, no ha definido políticas administrativas que permitan establecer un conjunto eficaz de directivas, procedimientos y estándares para lograr otorgar respuestas eficientes y de calidad a la demanda de información y de servicios por parte de la ciudadanía, por lo que se requiere de una análisis para determinar las responsabilidades, contenidos y diseño de un Portal Web. El análisis debe ser realizado y mantenido por un equipo de trabajo que desarrolle estrategias de proyección de la imagen institucional y canalice este proyecto en función de las prioridades de esta Cartera de Estado.

Esta propuesta propone la conformación de un Comité de Imagen Institucional, considerando este nombre, ya que entre otras cosas el producto que se espera es el de proyectar la imagen institucional del Ministerio de Gobierno en el plano nacional e internacional, grupo multidisciplinario de autoridades y funcionarios que proporcionaran los lineamientos encaminados a la culminación de este proyecto, a fin de colaborar con el desarrollo de la presente propuesta y la vida útil del mismo, estará conformado por:

- Subsecretario de Desarrollo Organizacional
- Director de Comunicación Social
- Director de Planificación
- Coordinador de Servicio Tecnológico
- Responsables del actual Sitio Web
- Con cada uno de los responsables de la información de las diferentes Unidades

El objetivo primordial es que el Ministerio de Gobierno cuente con una comisión que sea la responsable de la proyección de la imagen institucional, del desarrollo e implementación de la presente propuesta, de las acciones que permitan elevar el nivel de los contenidos que se publique y del diseño del nuevo Portal Web.

Es necesaria la conformación del Comité de Imagen Institucional para la planificación y coordinación del presente propuesta que establezca la política, estrategias, procedimientos que regirá en todas las fases del proyecto, para determinar el tipo de aplicaciones a desarrollar, la información a publicar, la manera de alimentar al portal con sus prioridades y responsables de la misma. Este comité deberá tener entre otros, los siguientes objetivos:

- Gestionar la implementación del Portal Web.
- Proyectar la imagen institucional a través de este medio.
- Establecer procedimientos y responsabilidades para el manejo de la información, contenidos y diseño.
- Definir los roles y responsabilidades respecto a todas las fases del proyecto.
- Promueva la cooperación entre las diferentes unidades, direcciones y dependencias para el cumplimiento de los objetivos de este proyecto.

Adicionalmente, es indispensable designar los funcionarios responsables de cada Subsecretaría, Dirección o Dependencia para la provisión de toda la información, documentos y demás requerimientos que sean necesarios para el desarrollo de este proyecto, de acuerdo a los temas y unidades responsables que se indican a continuación:

Cuadro No. 5 Responsables de las Secciones

SECCIONES	UNIDAD RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sección de Acerca de la Institución <ul style="list-style-type: none"> ○ Misión, Visión, Objetivos y Políticas ○ Autoridades, Actividades, Directorio ○ Entidades Adscritas ○ Links ▪ Sección de Noticias y Novedades de la Institución <ul style="list-style-type: none"> ○ Resúmenes de Noticias ○ Boletines de prensa ○ Transcripciones 	Dirección de Comunicación Social
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sección de Información Pública 	De acuerdo al cuadro de responsables de la Información Pública
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sección de Direcciones y Dependencias 	Subsecretarías, Direcciones y demás Dependencias

▪ Sección de Atención a los Usuarios y Retroalimentación	Coordinación de Servicio Tecnológico
--	--------------------------------------

Elaborado: Autor

Cuadro No. 6 Responsables de la Información Pública

INFORMACIÓN PÚBLICA Æ Ley de Transparencia	UNIDAD RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura Orgánica por Procesos ▪ Base Legal que rige a esta Cartera de Estado ▪ Regulaciones y Procedimientos Internos ▪ Directorio de Autoridades ▪ Evaluación del Desempeño ▪ Distributivo del Personal 	Dirección de Gestión de Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto ▪ Sueldos y Beneficios ▪ Ejercicios Fiscales ▪ Partidas Presupuestarias ▪ Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional e Internacional de las autoridades y funcionarios 	Dirección de Gestión Financiera
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leyes, Reglamentos, Decretos que rigen la operación de la Entidad ▪ Proyectos de Leyes, Decretos e Informes Legales ▪ Convenios y Contratos ▪ Listados de Contratistas que mantienen su condición de incumplidos con la Entidad 	Dirección de Asesoría Jurídica
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Institucional ▪ Planificación Operativa ▪ Indicadores de Gestión ▪ Listado de Planes y Programas vigentes 	Dirección de Planificación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorías Financieras y de Gestión ▪ Exámenes Especiales ▪ Observaciones Determinadas en los Resultados de Auditorías ▪ Resultado de las Auditorías Internas y Gubernamentales 	Dirección de Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de la Información 	Dirección de Comunicación Social

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uniformidad del Portal ▪ Especificaciones Técnicas ▪ Norma Técnica 	Coordinación de Servicio Tecnológico
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias. ▪ Formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción. 	Subsecretarías, Direcciones y demás Dependencias

Elaborado: Autor

Cuadro No. 7 Responsables de los Temas Específicos

TEMAS ESPECÍFICOS E Información de Interés	UNIDAD RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas de Ministeriales ▪ Gestión Institucional ▪ Gobernabilidad 	Subsecretaría General de Gobierno
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas de Dialogo y Concertación Interna ▪ Paz Ciudadana 	Subsecretaría de Coordinación Política
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad Ciudadana 	Subsecretaría de Seguridad Ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad Pública 	Subsecretaría de Policía
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política migratoria ▪ Visas a inmigrantes, Categorías migratorias ▪ Autorización de transferencia de visas ▪ Mecanismos de deportación 	Dirección General de Extranjería
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos de la Mujer y la Familia ▪ Violencia Intrafamiliar ▪ Equidad de Género 	Dirección Nacional de Género
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Violación a los Derechos Humanos ▪ Discriminación ▪ Tráfico Ilegal de Personas ▪ Explotación Sexual y Laboral, Prostitución Sexual, Pornografía 	Coordinación de Derechos Humanos

Cuadro No. 8 Responsables de los Sistemas a Implementar

SISTEMAS A IMPLEMENTAR	UNIDAD RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Encuestas o Votaciones 	Unidad que lo requiera según temas en el ámbito de su competencia
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Foros 	Unidad que lo requiera según temas en el ámbito de su competencia
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Correo Electrónico ▪ Sistema de Suscripción a Boletines de Noticias 	Dirección de Comunicación Social
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Correo Electrónico ▪ Sistema de Búsqueda ▪ Sistema de Mapa Interactivo del Portal ▪ Aplicación Web con Generador de Contenidos ○ Administración y Mantenimiento del Portal ○ Administración de Cuentas de Usuario ○ Administración de Perfiles y Permisos ○ Supervisión del servicio de Web Hosting 	Coordinación de Servicio Tecnológico

Elaborado: Autor

▪ **Políticas Administrativas**

La presente propuesta plantea varias políticas administrativas que deberían implementarse de forma urgente en el Ministerio de Gobierno, ya que son prioritarias para el desarrollo de la presente propuesta.

- La definición de políticas, estrategias, procedimientos y demás relativos a la vida útil del proyecto deberán ser gestionadas a través del Comité de Imagen Institucional.

- El Comité de Imagen Institucional deberá presentar la planificación de las reuniones de trabajo para llevar a cabo la implementación del nuevo Portal Web del Ministerio de Gobierno.
- Las definiciones de políticas y procedimientos dictados por el Comité de Imagen Institucional deberán ser de aplicación obligatoria para el desarrollo de la presente propuesta y para todos los involucrados en la misma.
- El Comité de Imagen Institucional deberá elaborar un plan estratégico para proyectar los requerimientos, esquemas, estructuras y vida útil del proyecto tomando en cuenta las normas de accesibilidad, usabilidad, estándares internacionales y demás normas legales.
- La recopilación, análisis y depuración de la información a ser publicada en el Portal Web deberá ser gestionada por la Dirección de Comunicación Social, para lograr un buen nivel en la calidad de los contenidos a ser publicados.
- La calidad de los contenidos a ser publicados, requieren que la recopilación, análisis y depuración de la información debe ser manejado de forma independiente del diseño e implementación del Portal Web; así mismo, la administración del mismo debe ser responsabilidad de la Coordinación de Servicio Tecnológico.
- Cualquier otra aplicación web o sistemas de tipo transaccional que se desarrollo en el futuro tienen que ajustarse a las políticas, estrategias, procedimientos establecidas en el Ministerio de Gobierno a través del Comité de Imagen Institucional.

- Se debe estandarizar y documentar las políticas que surjan en el desarrollo de la presente propuesta.

- **Políticas Tecnológicas**

La Coordinación de Servicio Tecnológico tendría la responsabilidad de la operatividad de todos los elementos físicos, de software y de procedimientos, necesarios para garantizar el producto final del proyecto

- Se debe estandarizar y documentar las políticas de administración del Portal Web.
- Desarrollo de manuales de usuario, manual de administración

- **Política de Privacidad**

Es indispensable que el Ministerio de Gobierno cuente con una política de privacidad y será de responsabilidad de la Comisión de Imagen Institucional su elaboración, en la que se encuentren contemplados los siguientes principios de protección de datos:

- Limitación de la Recolección de Datos
- Calidad de los Datos
- Especificación del Fin
- Restricción del Uso
- Confidencialidad
- Garantía de Seguridad
- limitación en el Tiempo
- Transparencia
- Participación del Individuo
- Consentimiento del Afectado

De esta manera, poner en los formularios de suscripción y lugares necesarios un enlace a la misma en la que se deje clara la información relativa a como realizar los diferentes procedimientos en el manejo de la información publicada.

4. 13. COSTOS

▪ **Propuesta Económica de Desarrollo:**

Cuadro No. 9 Propuesta Económica

DETALLE	COSTOS
Desarrollo de Portal Web Básico (incluye): <ul style="list-style-type: none"> Asesoría y Recomendaciones para la elaboración del contenido Recopilación y generación de gráficos a ser desplegados Recopilación y generación de información según el mapa del sitio conjuntamente establecido. Esquema total de las páginas (gráficos, hipervínculos, texto, imágenes, distribución) Desarrollo de páginas y todo el entorno funcional Publicación del portal web. Registro en los principales buscadores del Internet. Capacitación para poder realizar mantenimientos y la administración. Incluye Sistemas de Búsqueda, Mapa del Portal, Encuestas y Foros de Discusión. Diseño de intros en Flash que refleje la identidad de la Institución con una animación de alto impacto (20 hasta 30 segundos de animación) Entrega del portal web, información técnica, manual de instalación, manual de usuario, respaldos, estructura e base de datos y archivos 	USD 5000,00
Desarrollo de Sistema de Boletín Electrónico (incluye): <ul style="list-style-type: none"> Sistema de suscripción a boletines de noticias, La distribución de este boletín será vía e-mail, para lo que los navegantes tendrán una herramienta de suscripción o eliminación en el caso que ya no quieran recibir el boletín. 	USD 1200,00
Desarrollo de Sistema de Correo Electrónico (incluye): <ul style="list-style-type: none"> Sistema que permita enviar mensajes a los encargados del portal sobre temas puntuales, los mismos que serán los responsables de viabilizar con las autoridades o departamentos que correspondan para que estos sean respondidos adecuadamente y en el menor plazo posible 	USD 600,00
TOTAL	USD 6800,00

Elaborado: Autor

NOTA:

- *Estos valores son aproximados, se expresan en dólares Americanos y NO INCLUYEN I.V.A.*
- *Se dispone del servicio de Hosting de nuestro actual proveedor de Internet, al igual que el Dominio de la Institución. En el caso de ser necesario un servicio de Hosting adicional el costo aproximado sería de USD. 400 anuales.*
- *Cabe señalar que se realizó un estudio de mercado y se solicitó ofertas a diferentes empresas de desarrollo de Aplicaciones Web.*

- **Tiempo de Entrega:**

La empresa se debe comprometer a entregar el Portal Web, en 90 días término, a partir de la firma del respectivo contrato por prestación de servicios, pago del anticipo y entrega a la empresa de toda la información para publicación en el Portal Web del Ministerio de Gobierno.

- **Forma de Pago:**

- 50% a la firma del contrato por prestación de servicios.
- 50% contra entrega del Portal Web publicado.

- **Garantía y Asistencia Técnica del Portal:**

1 año, a partir de la entrega del Portal Web publicado. Además se garantiza un tiempo al aire del 99.9% anual.

4. 14. CRONOGRAMA

Cabe acotar que los puntos descritos previamente, deben ser cumplidos con un cronograma de tiempos y fechas específicas, con su respectiva medición de resultados puntuales por etapa, dando cumplimiento a las fases de desarrollo de sistemas que un proyecto de estas características debe seguir, así tenemos las siguientes fases a cumplir:

- **Planificación:** La planificación en lo que tiene que ver a las personas responsables del proyecto, la forma de trabajo, horarios, la forma de coordinación con las diferentes Unidades, Direcciones y Dependencias de esta Cartera de Estado para que se preste toda la ayuda y facilidades del caso.
- **Análisis:** Obtención y depuración de información mediante la investigación, indagación, consulta, recopilación de documentos, procesamiento de datos y entrevistas personales, consiguiendo de esta manera el estudio de toda la información que finalmente será publicada.
- **Diseño:** Diseño la estructura del Portal Web mediante cuatro áreas concretas: secciones del portal, sistemas a implementar, árbol de contenidos y sistemas de navegación de acuerdo a la presente propuesta y que se ofrecerá a los usuarios para que avancen a través de sus contenidos. Así como, la ubicación de los servicios interactivos (buscador, sistemas de encuestas, áreas de contenidos).
- **Implementación:** Construcción del Portal Web, utilizando los lenguaje de programación PHP y base de datos MySQL, mediante la utilización de la aplicación web para la construcción de las páginas a través del Generador de Contenidos.
- **Pruebas:** Durante un periodo el Portal Web debe estar a prueba, tiempo en el cual debe ser puesta a consideración en primera instancia a las autoridades y finalmente a consideración de todas las personas del Ministerio, para conseguir los respectivos comentarios, recomendaciones y sugerencias que nos ayuden para una mejor presentación de este proyecto.

- **Publicación:** Publicación del Portal Web en la siguiente dirección:
www.mingobierno.gov.ec
- **Promoción:** Luego de conseguir la publicación del portal, debe realizarse la promoción del mismo, para lo cual se debe dar a conocer a la ciudadanía, a las diferentes instituciones públicas y privadas del país, de la existencia de nuestro nuevo Portal Web. También la promocionó en los diferentes buscadores, para dar de alta al portal en sitios web especializados en almacenar y organizar direcciones, pues que estos sitios sirven como bases de datos a donde acude la gente en búsqueda de información sobre dónde encontrar los sitios web deseados.
- **Administración y Mantenimiento:** Constantemente debe realizarse la optimización del portal con mejoras tanto en su diseño como en su contenido. Dado a las necesidades y requerimientos de que surjan con el pasar del tiempo, ingreso de nueva información y sugerencias para su mejora. Además, como una de las labores de los responsables la administración del portal.

Gráfico No. 4 Proceso de Desarrollo del Portal Web



jo

PORTAL WEB DEL MINISTERIO DE GOBIERNO																					
CRONOGRAMA DE TRABAJO EN SEMANAS DE ENERO - MAYO DEL 2008																					
FASES Y ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				RESULTADO
	1ra	2da	3era	4ta	1ra	2da	3era	4ta	1ra	2da	3era	4ta	1ra	2da	3era	4ta	1ra	2da	3era	4ta	
Planificación																					
Determinación de responsables del proyecto																				Definición y establecimiento de responsabilidades, objetivos y metas. Características operativas, funcionales y de entorno	
Conformación de equipo multidisciplinario																					
Reuniones de coordinación y planificación																					
Determinación de responsabilidades, objetivos y metas																					
Análisis																					
Obtención, análisis y depuración de la información																				Definición, obtención y depuración de la información analizada a ser publicada	
Información acerca de la institución																					
Información pública																					
Noticias y novedades																					
Temas específicos																				Interfaces y diseño gráfico visual del Portal Web	
Estudio de la información a publicar y calidad del contenido																					
Diseño																					
Definición de las secciones del portal, árbol de contenidos y sistema de navegación																					
Diseño de la estructura del portal																				Portal Web completamente desarrollado bajo los parámetros operativos, funcionales y de entorno previstos	
Bocetos de diseño																					
Borradores de página																					
Maqueta web																					
Ubicación de los servicios interactivos y de retroalimentación																					
Diseño web y estándares																					
Diseño de rápido acceso y para la accesibilidad																					
Digramación de páginas																					
Presentaciones flash																					
Elementos gráficos y multimedia																					
Interoperabilidad																					
Diseño para la accesibilidad y de la experiencia del usuario																					
Implementación																				Portal Web completamente desarrollado bajo los parámetros operativos, funcionales y de entorno previstos	
Construcción del Portal Web con el generador de contenidos																					
Aplicación del lenguaje de programación PHP y base de datos MySQL																					
Implementación de los módulos de la aplicación web																					
Módulo de despliegue de información																					
Módulo de administración de contenidos																					
Módulo de base documental																					
Módulo de administración de acceso de usuarios																					
Implementación de los requerimientos funcionales, niveles de seguridad y de acceso																				Completa aceptación por parte del Ministerio de Gobierno y Portal Web listo para su publicación	
Esquema de configuración en la red (ambiente de prueba y publicación)																					
Implementación de sistemas de retroalimentación y de atención a los usuarios																					
Pruebas																					
Pruebas de rendimiento y evaluación del portal																				Portal Web publicado y al servicio de la comunidad	
Periodo de pruebas heurísticas y de usabilidad																					
Recolección de recomendaciones y sugerencias																					
Publicación y Promoción																					
Publicación del portal en la dirección URL: www.mingobierno.gov.ec																				Portal Web publicado y al servicio de la comunidad	
Promoción del portal a la ciudadanía, empresa privada y organismos públicos																					
Administración y Mantenimiento																					

4. 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. 15.1. Conclusiones

- El Sitio Web que dispone el Ministerio de Gobierno actualmente se encuentra en una Fase Presencial del Gobierno Electrónico, lo que pone en riesgo la imagen institucional, pues a pesar de los diversos esfuerzos desplegados aún no se ha logrado otorgar respuestas eficientes y de calidad a la demanda de información y servicios de la ciudadanía.
- La falta de apoyo de las autoridades, la escasa colaboración de las demás dependencias y funcionarios en el suministro de la información, sumado a los requerimientos de tipo metodológico, tecnológico y de personal, no han permitido mantener un buen nivel de los contenidos que se brindan a través del actual Sitio Web.
- Dentro del Ministerio de Gobierno no existe una clara identificación de los responsables de proporcionar la información requerida para ser publicada en el Sitio Web, afectando el cumplimiento de lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por las falencias que esto ocasiona en el cumplimiento de la misma.
- No existe un mejoramiento continuo de los servicios e información que se brinda a través del Sitio Web, provocando un alto nivel de quejas por parte de la ciudadanía, pues la información y servicios resultan insuficientes a la demanda de la misma.
- No existe un esquema administrativo y de procedimientos claro para el manejo de la información en la Dirección de Comunicación

Social, lo que genera un entorno vulnerable en el manejo de los contenidos a ser publicados.

- El Ministerio de Gobierno no cuenta con una Aplicación Web que utilice un Generador de Contenidos, lo que no permite administrar el contenido del Sitio Web de forma automática y realizar la actualización de la información en una forma sencilla y rápida.
- El desarrollo de esta propuesta nos permitirá situar al Ministerio de Gobierno en una Fase de Interacción y Transacción del Gobierno Electrónico, lo que involucrará la implementación de técnicas y servicios que provee las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).
- Se evidencian importantes debilidades en el mantenimiento y administración del actual Sitio Web, por lo que es urgente realizar acciones que ayuden a mitigar los efectos perjudiciales que pueden derivarse de estas debilidades, a través de los cambios administrativos y tecnológicos que contemplan esta propuesta.
- Es evidente que el éxito de la propuesta depende del apoyo de las autoridades, del grado de colaboración y comprometimiento de todos los involucrados y responsables de la misma

4. 15.2. Recomendaciones

- Que el Ministro de Gobierno autorice e impulse la implementación del Portal Web de esta Cartera de Estado detallado en esta propuesta, como acción inmediata para proyectar la imagen institucional, a fin de otorgar respuestas eficientes y de calidad a la demanda de información y servicios de la ciudadanía.

- Que el Ministro de Gobierno debe disponer la conformación de un Comité de Imagen Institucional, a fin de colaborar con el desarrollo de la presente propuesta y la vida útil del proyecto, el mismo que será conformado por:
 - Subsecretario de Desarrollo Organizacional
 - Director de Comunicación Social
 - Director de Planificación
 - Coordinador de Servicio Tecnológico
 - Responsables del actual Sitio Web
 - Con cada uno de los responsables de la información de las diferentes Unidades

Esta conformación deberá realizarse de manera urgente, a fin de que el Ministerio de Gobierno cuente con una comisión que sea la responsable del desarrollo e implementación de la propuesta, de las acciones que permitan elevar el nivel de los contenidos que se publique y del diseño del nuevo Portal Web.

- Que el Ministro de Gobierno debe disponer que el coordinador del Comité de Imagen Institucional sea el Director de Comunicación Social, a fin de garantizar la coordinación adecuada en la implementación del Portal Web, con lo que se fortalecerá el desarrollo de la presente propuesta.
- Que el Ministro de Gobierno disponga que las funciones de los miembros del Comité de Imagen Institucional y de la demás Unidades sean las que se detallan en la presente propuesta, a fin de dar impulso, responsabilizar y formalizar sus funciones.

- Que el Comité de Imagen Institucional aplique las políticas, metodologías y especificaciones presentadas:
 - Características Técnicas
 - Estructura del Portal
 - Esquema de Manejo y Administración
 - Proceso de Desarrollo del Portal Web

Las mismas que se deben aplicar en el desarrollo de sus actividades, a fin de que sea el ente que guíe y regule la información, contenidos y diseño del Portal Web del Ministerio de Gobierno.

- Que el Comité de Imagen Institucional apliquen las recomendaciones planteadas en esta propuesta, de manera urgente, a fin de que la Dirección de Comunicación Social trabaje bajo un esquema administrativo y de procedimientos que le permita garantizar la calidad de los contenidos a publicar en el Portal Web y la Coordinación de Servicio Tecnológico, el diseño e implementación del mismo.
- Que el Comité de Imagen Institucional debe tener un adecuado grado de autonomía en su gestión, acompañado de mecanismos de monitoreo y control, con la utilización de herramientas (metodológicas y tecnológicas) de apoyo en su labor.
- Que el Coordinador de la Comisión Multidisciplinaria con la colaboración de la Coordinación de Servicio Tecnológico tramite la adquisición de la aplicación web con las características técnicas planteadas en la presente propuesta, a corto plazo, a fin de disponer de una herramienta que permita administrar los

contenidos de manera automática y actualizar la información de forma sencilla y rápida.

- Que el Comité de Imagen Institucional debe ir progresivamente cumpliendo las metas muy concretas a desarrollar de acuerdo a planes de trabajo con su correspondiente presupuesto de la Institución. De tal manera, que cuenten con los recursos necesarios para llevarlos adelante y darle sustentabilidad a la vida del proyecto.
- Que el Comité de Imagen Institucional considere el análisis de sitios en Internet que sean similares a esta Cartera de Estado, ya sean a nivel nacional o internacional, a fin de revisar de qué manera han resuelto los mismos problemas que se deben atender con el Portal Web, asegurando métodos de funcionamiento y despliegue de contenidos que sean coherentes con los objetivos que se han planteado en esta propuesta.
- Que la Coordinación de Servicio Tecnológico desarrolle una evaluación sistemática y periódica en el desarrollo del Portal Web, que se utilice parámetros de proceso e indicadores de gestión en diferentes ámbitos, los que pueden consolidarse en un Cuadro de Mando Integral (Balance Score Card), a fin establecer el grado de avance del proyecto.
- Que la Coordinación de Servicio Tecnológico utilice la iniciativa WAI (Web Accessibility Initiative) de la W3C (World Wide Web Consortium) que propone la verificación de la accesibilidad con herramientas automáticas y una revisión humana, a fin de comprobar que el Portal Web cumpla con las normas de accesibilidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. 1. CONCLUSIONES

- El Ecuador se encuentra dentro del cúmulo de oportunidades y amenazas que nos ofrece la actual llamada Sociedad de la Información y el Conocimiento, por lo que es importante que los ciudadanos conozcan y afronten los actuales desafíos que esta nueva época plantea para una verdadera inclusión social y desarrollo del país.
- La preparación del Ecuador hacia la Sociedad de la Información y Conocimiento tiene diversas iniciativas desde diferentes sectores liderados por varias instituciones públicas y/o privadas, que tienen como propósito crear una conciencia pública del impacto de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los diferentes ámbitos sean estos: social, económico, político y cultural.
- El importante impacto provocado por el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es una realidad a nivel mundial, lo que demanda mayor impulso para la implementación de las TIC en el Ecuador.
- El importante cambio experimentado en el mundo por el avance de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en un contexto de globalización, ha generado la reflexión sobre la relevancia de su uso en los gobiernos y en las instituciones del Estado, lo que ha permitido en primera instancia la prestación de servicios gubernamentales más eficientes, con resultados mucho

más eficaces, permitiendo fomentar la democracia a favor del ciudadano a través de procesos de transparencia, gobernabilidad y participación ciudadana.

- En los últimos años, en América Latina el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en la administración pública, ha generado cambios extraordinarios que han permitido acelerar y simplificar actividades y procesos, mejorar el acceso a la información y su uso; en definitiva, generar valor tanto para la los ciudadanos como para la empresa privada y el Estado.
- Como una aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en la administración pública, surge un nuevo ámbito que se ha denominado Gobierno Electrónico, entendiéndolo como el desarrollo del quehacer del Estado a través del uso de las TIC. Este desarrollo ha estado compuesto por un conjunto de elementos, entre ellos, la innovación tecnológica, la reorganización administrativa y la mejora continua de los servicios públicos.
- Por otra parte, el Gobierno en Línea se entiende como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) que realizan los órganos de la administración del Estado para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.
- En definitiva, el desarrollo del Gobierno Electrónico ha dejado de ser la construcción de sitios web y la automatización operaciones de las Instituciones Públicas, y se ha transformado en una

herramienta dinámica para gobernar de manera organizada, transformadora y adaptable a las condiciones de cada país, por lo tanto, tiene como finalidad resolver las necesidades sociales en un entorno cambiante.

- En general, los gobiernos locales y seccionales demoran la adopción de políticas públicas respecto de implementación de las TIC para la atención de la población, debido principalmente porque no tienen capacidad de asumir competencias nuevas, desconocen los mecanismos para hacerlo o carecen de recursos financieros que se los permitan.
- La Agenda Nacional de Conectividad ha detectado grandes desigualdades en las instituciones del Estado en cuanto al Gobierno Electrónico. Mientras algunas instituciones presentan grandes adelantos en el ofrecimiento de información y servicios a través de las TIC, otras carecen de las herramientas informáticas necesarias, lo que evidencia la necesidad de llevar a cabo proyectos como se plantea en esta propuesta.

5. 2. RECOMENDACIONES

- Que el Gobierno Nacional genere una orientación y motivación para el impulso del Gobierno Electrónico en el Ecuador, desarrollando complementariamente un sentido del trabajo en función del aporte a la comunidad y al desarrollo del país, a fin de mejorar la atención al ciudadano en forma innovadora en el fomento de condiciones para la gobernabilidad.
- Que el Gobierno Nacional impulse programas de mejoramiento de infraestructura de acceso a la información y comunicaciones, sin

descuidar las herramientas y el conocimiento para la apropiación social de esta infraestructura, plantear la necesidad de capacitación en el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

- Que el Gobierno Nacional defina los temas de la competencia y prioridades del Gobierno Electrónico, en relación a las verdaderas necesidades nacionales y en beneficio del desarrollo del país, a fin de evitar que solamente estén representados en intereses particulares.
- Que el Gobierno Nacional y las Entidades Públicas este consiente que mucho del éxito de los proyectos del Gobierno Electrónico, depende del conocimiento y experiencia en el tema por parte de los actores responsables de implementarlo. por lo que, se debe contar con expertos en la materia, invitándolos a participar y a opinar sobre los proyectos en ejecución, así como sobre los nuevos proyectos derivados de aquellos diseñados como base, a fin de que la improvisación y el apresuramiento no lleven a cometer errores que signifiquen desperdicio de dinero, tiempo y esfuerzo.
- Que la Comisión Nacional de Conectividad y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones amplíen su ámbito de cobertura e impulsen todas las actividades que tienen relación con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), a fin de dar mayor impulso para la implementación de las mismas en el Ecuador.
- Que la Agenda Nacional de Conectividad realice la clasificación de las Entidades Estatales en cada una de las fases del Gobierno Electrónico, a fin de delinear las políticas, planes y proyectos para el desarrollo del Gobierno en Línea en el país.

BIBLIOGRAFIA

GOBERNABILIDAD

- Prats, J. (2001). El concepto y el análisis de la gobernabilidad. Instituto Internacional de Gobernabilidad.
- Altman, D. (2001, Mayo). Crisis de gobernabilidad democrática: orígenes y mapa de lectura. (Vol. 8 y 9). Instituciones y Desarrollo. Edición Especial.
- Prats, J. (2001). Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano: marco conceptual y analítico. (Vol.10). Instituto Internacional de Gobernabilidad.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2004, Diciembre). Agenda para el fortalecimiento de la gobernabilidad local en América Latina. Bogotá, Colombia.
- Ecuador Debate No. 62. (2004, Agosto). Debate, anti política, representación y participación ciudadana.

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2005, Diciembre). Documentos finales Ginebra 2003 . Túnez 2005. Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Libro Blanco de la Sociedad de la Información. (2006, Septiembre) CONATEL. Quito, Ecuador. www.conatel.gov.ec

- Agenda Nacional de Conectividad. Estrategia nacional para la sociedad de la información y el conocimiento. Plan de Acción 2005-2010. CONATEL. Quito, Ecuador.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

- Jurado Vargas, R. (2005, Abril). Diagnóstico de las políticas de TIC en el Ecuador. Red Infodesarrollo. Quito, Ecuador. www.infodesarrollo.ec
- Revelo, H y Palacios, K. (2005, Abril). Gobernabilidad y tecnologías de información y comunicaciones (TIC). Red Infodesarrollo. Quito, Ecuador. www.infodesarrollo.ec
- Batista, C. (2003, Enero). Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las tecnologías de la información y la comunicación a la gobernabilidad en América Latina. UNESCO. Brasilia, Brasil.
- Bossio, J. F. (2002). Flujos de información en áreas rurales: Punto de partida para intervenciones con tecnologías de información y comunicación. SEPIA VIII Seminario Permanente de Investigación Agraria. Lima, Perú.
- Vera Quintana, C. (2002). Ecuador: El reto del gobierno electrónico, Síntesis de iniciativas de uso de TIC en el sector público. [www.clad.org/SIARE_Innovaciones y tendencias en la gestión pública.htm](http://www.clad.org/SIARE_Innovaciones_y_tendencias_en_la_gestion_publica.htm). Agenda de Conectividad Nacional.
- Acevedo Ruiz, M. (2004, Julio 20). La integración de las TIC en las agencias de cooperación al desarrollo: posibilidades, discurso y práctica. Seminario de Investigación: Análisis interdisciplinar de la Sociedad de la Información.

- Herzog, R., Hoffmann B. y Schulz M. (2002). Introducción, en internet y políticas en América Latina: Regulación y uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el contexto de las transformaciones políticas y económicas. Instituto de Estudios Iberoamericanos (IEI). Hamburgo, Proyecto de Investigación NTIC, 2002, www.rrz.uni-hamburg.de

GOBIERNO ELECTRÓNICO

- Ecuador: Diagnóstico y estrategia de gobierno electrónico. (2005, Marzo). CONATEL. www.conatel.gov.ec
- Agenda de Conectividad del Ecuador. (2002, Junio). CONATEL. Quito, Ecuador. www.conatel.gov.ec
- Informe de avances de implementación de estrategia de gobierno electrónico. (2006, Junio 30). CONATEL. www.conatel.gov.ec
- Programa nacional de gobierno electrónico y sociedad de la información. (2005). CONATEL. www.conatel.gov.ec
- Gobierno electrónico en Ecuador: concepto, política, objetivos, estrategia, situación actual y acciones inmediatas. (2003, Septiembre). CONATEL. www.conatel.gov.ec
- Programa nacional de gobierno electrónico y sociedad de la información. (2003, Octubre) Dirección de Conectividad SENATEL-CONATEL. www.conatel.gov.ec
- Especificaciones técnicas para el diseño y construcción de sitios en Internet en cumplimiento de la Ley Orgánica de transparencia y

Acceso a la Información Pública. Comisión Nacional de Conectividad.

- Exposición oficial del Ecuador, presentada en el Comité de Comercio Electrónico del ALCA por los Delegados de Chancillería, Ministerio de Comercio Exterior y CORPECE en representación del sector privado.
- Agenda Gobierno Electrónico 2002 . 2005. (2002, Octubre). Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Proyecto de reforma y modernización del Estado. Santiago, Chile. www.modernizacion.cl
- Estrategia de Gobierno Electrónico en Chile. XIX Sesión Plenaria . CAIBI. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Proyecto de reforma y modernización del Estado. Santiago, Chile. www.modernizacion.cl
- Ferreiro, A. (2007). Plan Estratégico de Desarrollo Digital 2007-2010. Comité de Ministros para el Desarrollo Digital. Santiago, Chile.

LEYES Y REGLAMENTOS

- Constitución Política de la República del Ecuador. (1998). Registro Oficial de la República del Ecuador, no., 664, enero 23. 1999.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Digitales y Mensajes de Datos. (Decreto No.1171). (1971, agosto 9). Registro Oficial de la República del Ecuador, 243, mayo 14, 1982.

- Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Digitales y Mensajes de Datos.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Ley No. 2004-34). Suplemento del Registro Oficial de la República del Ecuador, 337, mayo 18, 2004.
- Norma Técnica para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



ANEXO Í AÎ

LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

No. 24, publicado en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de Mayo del 2004.

EL CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que el artículo 81 de la Constitución Política de la República, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley:

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público;

Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer;

Que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

TÍTULO PRIMERO

PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONG's), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Art. 2.- Objeto de la Ley.- La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

Persigue los siguientes objetivos:

- a) Cumplir lo dispuesto en la Constitución Política de la República referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas al que están sometidas todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, dignatarios, autoridades y funcionarios públicos, incluidos los entes señalados en el artículo anterior, las personas jurídicas de derecho privado que realicen obras, servicios, etc., con asignaciones públicas. Para el efecto, adoptarán las medidas que garanticen y promuevan la organización, clasificación y manejo de la información que den cuenta de la gestión pública;
- b) El cumplimiento de las convenciones internacionales que sobre la materia ha suscrito legalmente nuestro país;
- c) Permitir la fiscalización de la administración pública y de los recursos públicos, efectivizándose un verdadero control social;
- d) Garantizar la protección de la información personal en poder del sector público y/o privado;
- e) La democratización de la sociedad ecuatoriana y la plena vigencia del estado de derecho, a través de un genuino y legítimo acceso a la información pública; y,
- f) Facilitar la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y su fiscalización.

Art. 3.- Ámbito de Aplicación de la Ley.- Esta Ley es aplicable a:

- a) Los organismos y entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República;
- b) Los entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley;
- c) Las personas jurídicas cuyas acciones o participaciones pertenezcan en todo o en parte al Estado, exclusivamente sobre el destino y manejo de recursos del Estado;
- d) El derecho de acceso a la información de los diputados de la República se rige conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, en la Ley Orgánica de la Función Legislativa y su Reglamento Interno;
- e) Las corporaciones, fundaciones y organismos no gubernamentales (ONG's) aunque tengan el carácter de privadas y sean encargadas de la provisión o administración de bienes o servicios públicos, que mantengan convenios, contratos o cualquier forma contractual con instituciones públicas y/u organismos internacionales, siempre y cuando la finalidad de su función sea pública;
- f) Las personas jurídicas de derecho privado, que sean delegatarias o concesionarias o cualquier otra forma contractual de servicios públicos del Estado, en los términos del respectivo contrato;
- g) Las personas jurídicas de derecho privado, que realicen gestiones públicas o se financien parcial o totalmente con recursos públicos y únicamente en lo relacionada con dichas gestiones o con las acciones o actividades a las que se destinen tales recursos; y,
- h) Las personas jurídicas de derecho privado que posean información pública en los términos de esta Ley.

Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley.- En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los siguientes principios:

- a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;
- b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley;
- c) El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a

aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos;

d) Las autoridades y jueces competentes deberán aplicar las normas de esta Ley Orgánica de la manera que más favorezca al efectivo ejercicio de los derechos aquí garantizados; y,

e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.

TÍTULO SEGUNDO

DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SU DIFUSIÓN

Art. 5.- Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

Art. 6.- Información Confidencial.- Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República.

El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes.

No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se excepciona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.

Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima

actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;

b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal;

c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones;

e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas;

f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;

g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;

h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;

i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;

j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución;

k) Planes y programas de la institución en ejecución;

l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley

Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés;

m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;

n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;

o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;

p) La Función Judicial y el Tribunal Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones;

q) Los organismos de control del Estado, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones;

r) El Banco Central, adicionalmente, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general;

s) Los organismos seccionales, informarán oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local; y,

t) El Tribunal de lo Contencioso Administrativo, adicionalmente, publicará el texto íntegro de sus sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones.

La información deberá ser publicada, organizándola por temas, ítems, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones.

Art. 8.- Promoción del Derecho de Acceso a la Información.- Todas las entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, implementarán, según sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.

Las universidades y demás instituciones del sistema educativo desarrollarán programas de actividades de conocimiento, difusión y promoción de estos derechos. Los centros de educación fiscal, municipal y en general todos los que conforman el sistema de educación básica, integrarán en sus currículos contenidos de promoción de los derechos ciudadanos a la información y comunicación, particularmente de los accesos a la información pública, hábeas data y amparo.

Art. 9.- Responsabilidad sobre la entrega de la Información Pública.- El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso.

Su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.

Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional.

El tiempo de conservación de los documentos públicos, lo determinará la Ley del Sistema de Archivo Nacional y las disposiciones que regulen la conservación de la información pública confidencial.

Los documentos de una institución que desapareciere, pasarán bajo inventario al Archivo Nacional y en caso de fusión interinstitucional, será responsable de aquello la nueva entidad.

Art. 11.- Vigilancia y Promoción de la Ley.- Sin perjuicio del derecho que las leyes asignan a otras instituciones públicas de solicitar información y de las facultades que le confiere su propia legislación, corresponde a la

Defensoría del Pueblo, la promoción, vigilancia y garantías establecidas en esta Ley. Tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ser el órgano promotor del ejercicio y cumplimiento del derecho de acceso a la información pública;
- b) Vigilar el cumplimiento de esta Ley por parte de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley;
- c) Vigilar que la documentación pública se archive bajo los lineamientos que en esta materia dispone la Ley del Sistema Nacional de Archivos;
- d) Precautelar que la calidad de la información que difundan las instituciones del sector público, contribuyan al cumplimiento de los objetivos de esta Ley;
- e) Elaborar anualmente el informe consolidado nacional de evaluación, sobre la base de la información publicada en los portales o páginas web, así como todos los medios idóneos que mantienen todas las instituciones y personas jurídicas de derecho público, o privado, sujetas a esta Ley;
- f) Promover o patrocinar a solicitud de cualquier persona natural o jurídica o por iniciativa propia, acciones judiciales de acceso a la información pública, cuando ésta ha sido denegada; y,
- g) Informar al Congreso Nacional en forma semestral, el listado índice de toda la información clasificada como reservada.

Art. 12.- Presentación de Informes.- Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá:

- a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;
- b) Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; y,
- c) Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.

Art. 13.- Falta de claridad en la Información.- Cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano, que existe ambigüedad en el manejo de la

información, expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información.

El Defensor del Pueblo, dictaminará los correctivos necesarios de aplicación obligatoria a la información que se difunde; al efecto, la institución brindará las facilidades amplias y suficientes, so pena de destitución, previo sumario administrativo, de las autoridades que incumplan su obligación de difundir la información institucional correctamente. La sanción dictaminada por el Defensor del Pueblo, será ejecutada inmediatamente por la autoridad nominadora.

Art. 14.- Del Congreso Nacional.- Además de la información señalada en esta Ley, el Congreso Nacional publicará y actualizará semanalmente en su página web, lo siguiente:

a) Los textos completos de todos los proyectos de Ley que sean presentados al Congreso Nacional, señalando la Comisión Especializada Permanente asignada, la fecha de presentación, el código; y, el nombre del auspiciante del proyecto; y,

b) Una lista de proyectos de Ley que hubieren sido asignados a cada Comisión Especializada Permanente.

Art. 15.- Del Tribunal Supremo Electoral.- Además de la información señalada en esta Ley, el Tribunal Supremo Electoral, en el término de sesenta días, contados a partir de la fecha de recepción de los informes de gasto electoral, presentados por los directores de las diferentes campañas electorales, agrupaciones políticas o candidatos, deberá publicar en su sitio web los montos recibidos y gastados en cada campaña.

Art. 16.- Información Pública de los Partidos Políticos.- Todos los partidos y organizaciones políticas que reciben recursos del Estado, deberán publicar anualmente en forma electrónica, sus informes sobre el uso detallado de los fondos a ellos asignados.

TÍTULO TERCERO

DE LA INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL

Art. 17.- De la Información Reservada.- No procede el derecho a acceder a la información pública, exclusivamente en los siguientes casos:

a) Los documentos calificados de manera motivada como reservados por el Consejo de Seguridad Nacional, por razones de defensa nacional, de conformidad con el artículo 81, inciso tercero, de la Constitución Política de la República y que son:

1) Los planes y órdenes de defensa nacional, militar, movilización, de operaciones especiales y de bases e instalaciones militares ante posibles amenazas contra el Estado;

2) Información en el ámbito de la inteligencia, específicamente los planes, operaciones e informes de inteligencia y contra inteligencia militar, siempre que existiera conmoción nacional;

3) La información sobre la ubicación del material bélico cuando ésta no entrañe peligro para la población; y,

4) Los fondos de uso reservado exclusivamente destinados para fines de la defensa nacional; y,

b) Las informaciones expresamente establecidas como reservadas en leyes vigentes.

Art. 18.- Protección de la Información Reservada.- La información clasificada previamente como reservada, permanecerá con tal carácter hasta un período de quince años desde su clasificación. La información reservada será desclasificada cuando se extingan las causas que dieron lugar a su clasificación. Se ampliará el período de reserva sobre cierta documentación siempre y cuando permanezcan y se justifiquen las causas que dieron origen a su clasificación.

El Consejo de Seguridad Nacional, en los casos de reserva por motivos de seguridad nacional y los titulares de las instituciones públicas, será responsable de clasificar y desclasificar la información de conformidad con esta Ley. La clasificación de reserva no podrá efectuarse posteriormente a la solicitud de información.

La información reservada que se haga pública antes del vencimiento del plazo de la reserva o de manera distinta a la prevista en el inciso anterior, podrá ocasionar responsabilidad civil, administrativa y/o penal según los casos, de la persona que por su función haya violado la reserva.

Las instituciones públicas elaborarán semestralmente por temas, un índice de los expedientes clasificados como reservados. En ningún caso el índice será considerado como información reservada. Este índice de información reservada, detallará: fecha de resolución y período de vigencia de esta clasificación.

La información reservada en temas de seguridad nacional, solo podrá ser desclasificada por el Consejo de Seguridad Nacional. La

información clasificada como reservada por los titulares de las entidades e instituciones del sector público, podrá ser desclasificada en cualquier momento por el Congreso Nacional, con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus integrantes, en sesión reservada.

TITULO CUARTO

DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Art. 19.- De la Solicitud y sus Requisitos.- El interesado a acceder a la información pública que reposa, manejan o producen las personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberá hacerlo mediante solicitud escrita ante el titular de la institución.

En dicha solicitud deberá constar en forma clara la identificación del solicitante y la ubicación de los datos o temas motivo de la solicitud, la cual será contestada en el plazo señalado en el artículo 9 de esta Ley.

Art. 20.- Límites de la Publicidad de la Información.- La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a crear o producir información, con la que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la institución o entidad, comunicará por escrito que la denegación de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información solicitada. Esta Ley tampoco faculta a los peticionarios a exigir a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean, salvo aquellos que por sus objetivos institucionales deban producir.

No se entenderá producción de información, a la recopilación o compilación de información que estuviese dispersa en los diversos departamentos o áreas de la institución, para fines de proporcionar resúmenes, cifras estadísticas o índices solicitados por el peticionario.

Art. 21.- Denegación de la Información.- La denegación de acceso a la información o la falta de contestación a la solicitud, en el plazo señalado en la ley, dará lugar a los recursos administrativos, judiciales y constitucionales pertinentes y, a la imposición a los funcionarios, de las sanciones establecidas en esta Ley.

TITULO QUINTO

DEL RECURSO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Art. 22.- El derecho de acceso a la información, será también garantizado en instancia judicial por el recurso de acceso a la información, estipulado en esta Ley, sin perjuicio de la acción de amparo constitucional:

Se encuentra legitimada para interponer el recurso de acceso a la información, toda persona a quien se hubiere denegado en forma tácita o expresa, información de cualquier índole a la que se refiere esta Ley, ya sea por la negativa de la información, ya sea por la información incompleta, alterada y hasta falsa que le hubieren proporcionado, incluso si la derogatoria se sustenta en el carácter reservado o confidencial de la información solicitada.

El recurso de acceso a la información se podrá interponer ante cualquier juez de lo civil o tribunal de instancia del domicilio del poseedor de la información requerida.

El Recurso de Acceso a la Información, contendrá:

- a) Identificación del recurrente;
- b) Fundamentos de hecho y de derecho;
- c) Señalamiento de la autoridad de la entidad sujeta a esta Ley, que denegó la información; y,
- d) La pretensión jurídica.

Los jueces o el tribunal, avocarán conocimiento en el término de cuarenta y ocho horas, sin que exista causa alguna que justifique su inhibición, salvo la inobservancia de las solemnidades exigidas en esta Ley.

El juez o tribunal en el mismo día en que se plantee el Recurso de Acceso a la Información, convocará por una sola vez y mediante comunicación escrita, a las partes para ser oídas en audiencia pública a celebrarse dentro de las veinticuatro horas subsiguientes.

La respectiva resolución deberá dictarse en el término máximo de dos días, contado desde la fecha en que tuvo lugar la audiencia, aun si el poseedor de la información no asistiere a ella.

Admitido a trámite el recurso, los representantes de las entidades o personas naturales accionadas, entregarán al juez dentro del plazo de ocho días, toda la información requerida.

En el caso de información reservada o confidencial, se deberá demostrar documentada y motivadamente, con el listado índice la legal y correcta clasificación en los términos de esta Ley. Si se justifica plenamente la clasificación de reservada o confidencia 1, el juez o tribunal, confirmará la negativa de acceso a la información.

En caso de que el juez determine que la información no corresponda a la clasificada como reservada o confidencial, en los términos de la presente Ley, dispondrá la entrega de dicha información al recurrente, en el término de veinticuatro horas. De esta resolución podrá apelar para ante el Tribunal Constitucional la autoridad que alegue que la información es reservada o clasificada.

Dentro del recurso de acceso a la información, instaurado por denegación de acceso a la información pública, por denuncia o de oficio, cuando la información se encuentre en riesgo de ocultación, desaparición o destrucción, el juez de oficio o a petición de parte, dictará cualquiera de las siguientes medidas cautelares:

- a) Colocación de sellos de seguridad en la información; y,
- b) Aprehensión, verificación o reproducción de la información.

Para la aplicación de las medidas cautelares antes señaladas, el juez podrá disponer la intervención de la fuerza pública.

De considerarse insuficiente la respuesta, a petición de parte, el juez podrá ordenar la verificación directa de él a los archivos correspondientes, para lo cual, la persona requerida facilitará el acceso del recurrente a las fuentes de información, designándose para dicha diligencia la concurrencia de peritos, si fuere necesario.

De la resolución al acceso de información que adopte el juez de lo civil o el tribunal de instancia, se podrá apelar ante el Tribunal Constitucional, para que confirme o revoque la resolución apelada. El recurso de apelación, se interpondrá dentro de los tres días hábiles siguientes, será concedido con efecto devolutivo, salvo en el caso de recursos de apelación deducidos por acceso a la información reservada o confidencial.

Negado el recurso por el juez o Tribunal Constitucional, cesarán las medidas cautelares.

La Ley de Control Constitucional, será norma supletoria en el trámite de este recurso.

TITULO SEXTO

DE LAS SANCIONES

Art. 23.- Sanción a funcionarios y/o empleados públicos y privados.- Los funcionarios de las entidades de la Administración Pública y demás

entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, que incurrieren en actos u omisiones de denegación ilegítima de acceso a la información pública, entendiéndose ésta como información que ha sido negada total o parcialmente ya sea por información incompleta, alterada, o falsa que proporcionaron o debieron haber proporcionado, serán sancionados, según la gravedad de la falta, y sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, de la siguiente manera:

a) Multa equivalente a la remuneración de un mes de sueldo o salario que se halle percibiendo a la fecha de la sanción;

b), Suspensión de sus funciones por el tiempo de treinta días calendario, sin derecho a sueldo o remuneración por ese mismo lapso; y,

c) Destitución del cargo en caso de que, a pesar de la multa o suspensión impuesta, se persistiere en la negativa a la entrega de la información.

Estas sanciones serán impuestas por las respectivas autoridades o entes nominadores.

En el caso de prefectos, alcaldes, consejeros, concejales y miembros de juntas parroquiales, la sanción será impuesta por la respectiva entidad corporativa.

Los representantes legales de las personas jurídicas de derecho privado o las naturales poseedoras de información pública que impidan o se nieguen a cumplir con las resoluciones judiciales a este respecto, serán sancionadas con una multa de cien a quinientos dólares por cada día de incumplimiento a la resolución, que será liquidada por el juez competente y consignada en su despacho por el sancionado, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Las sanciones se impondrán una vez concluido el respectivo recurso de acceso a la información pública establecido en el artículo 22 de la presente Ley.

La remoción de la autoridad, o del funcionario que incumpliére la resolución, no exime a quien lo reemplace del cumplimiento inmediato de tal resolución bajo la prevención determinada en este artículo.

DISPOSICIÓN GENERAL

El Tribunal Constitucional, dentro de un término no mayor de noventa días, a partir de la recepción del proceso, despachará y resolverá los recursos de acceso a la información interpuestos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los recursos relacionados con el acceso a la información pública, están exentos del pago de la Tasa Judicial.

SEGUNDA.- Los portales en internet, deberán ser implementados por las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, en el plazo perentorio de un año, contado a partir de la publicación de esta Ley en el Registro Oficial. El Reglamento de la presente Ley, regulará los lineamientos técnicos que permitan la uniformidad, interacción, fácil ubicación y acceso de esta información.

TERCERA.- La Defensoría del Pueblo, dentro del plazo de seis meses contado a partir de la promulgación de la presente Ley, adoptará las medidas administrativas, técnicas y presupuestarias para el cabal cumplimiento de la responsabilidad que esta Ley le asigna.

CUARTA.- En el plazo no mayor de seis meses desde la vigencia de la presente Ley, todas las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberán elaborar el listado índice de toda la información que a la fecha se encuentre clasificada como reservada, siempre y cuando se encuentre inmersa en algunas de las excepciones contempladas en el artículo 17 de la presente Ley. La información que no se sujete a estas excepciones, deberá desclasificarse en el plazo perentorio de dos meses.

A partir de la fecha de publicación de esta Ley en el Registro Oficial, toda información clasificada como de acceso restringido, que tenga más de quince años, deberá ser desclasificada y abierta libremente al público.

QUINTA.- Dentro del plazo de noventa días a contar desde la promulgación de esta Ley, el Presidente de la República expedirá el reglamento para la aplicación de la misma.

SEXTA.- Dentro de un plazo no mayor a ciento ochenta días se reformará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, armonizando sus disposiciones con las normas pertinentes contenidas en esta Ley. Se encarga al Sistema Nacional de Archivos la capacitación pertinente a todos los funcionarios de las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley.

DISPOSICION FINAL

La presente Ley tiene el carácter de Orgánica y prevalece sobre todas las que se le opongan, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo de la Revista o como artículo para lectura seleccionada o fuente de investigación.

Quito, 15 de octubre del 2007

ING. RICARDO JAVIER SANGUCHO J.